

IKÄIHMISTEN OSALLISTUMISEN EDISTÄMINEN ESPOON TYÖVÄENOPISTON TOIMINTAAN

Toimenpide-ehdotuksia Ilmonet.fi-palvelun
kehittämiseen

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaali- ja terveysalan kehittämi-
nen ja johtaminen (ylempi YAMK)
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Kaisu Hyytiä

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala

HYTYIÄ, KAISU:

Ikäihmisten osallistumisen edistäminen
Espoon työväenopiston toimintaan
Toimenpide-ehdotuksia Ilmonet.fi-palvelun kehittämiseen

69 sivua, 3 liitesivua

Kevät 2018

TIIVISTELMÄ

Suomalainen väestörakenne on muutoksessa, kun väestö ikääntyy ja ikääntyneen väestön määrä kasvaa. Väestön ikääntyessä on luotava palveluita, jotka edistävät osallisuutta ja toimintakykyä. Palveluiden esteettömyyteen on kiinnitettävä huomiota myös ikääntyneiden tarpeisiin perustuen. Asiakaspalvelu on fyysistä palvelua, mutta myös kaikkea sitä, mitä asiakas organisaatiossa asioidessaan tarvitsee ja käyttää, kuten esitteet, verkkosivut ja digitaaliset palvelut Panostamalla asiakaspalveluun ja asiakaskokemukseen saadaan sitoutuneita asiakkaita.

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli edistää ikäihmisten osallistumista Espoon työväenopiston toimintaan. Kehittämishankkeen tavoitteena oli kuvata ikäihmisten haasteita sähköisen Ilmonet.fi-palvelun käyttöön liittyen ja koota keskeiset kehittämisen osa-alueet toimenpide-ehdotuksiksi Ilmonet.fi palvelun esteettömyyden ja saavutettavuuden parantamiseksi.

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin strukturoitua kyselylomaketta, jolla kartoitettiin Espoon työväenopiston yli 63-vuotiaiden asiakkaiden haasteita ja toiveita ilmonet.fi-palvelusta. Hankkeen aikana pidettiin ohjauspajoja, joihin asiakkaat saivat tulla kysymään Ilmonet.fi-palvelussa askarruttavia asioita. Tulokset osoittivat, että Ilmonet.fi-palvelussa oli kehitettävää sen käytettävyydessä. Monille vastaajille haasteita tuotti palveluun rekisteröityminen ja kirjautuminen sekä kurssien löytäminen. Vastauksista saatiin tietoa haasteista, joita he olivat kokeneet ja toiveita palvelun parantamiseksi.

Tulosten perusteella koottiin toimenpide-ehdotukset, joiden avulla Ilmonet.fi-palvelua voitaisiin kehittää helppokäyttöisemmäksi ja asiakasystävällisemmäksi. Toimenpide-ehdotukset esitettiin Espoon työväenopiston johdolle ja työntekijöille sekä Ilmonet.fi-palvelun kehittämisryhmälle. Ilmonet.fi-palvelua kehitettiin yhteistyössä muiden pääkaupunkiseudun työväenopistojen kanssa vuoden 2018 aikana ja toimenpide-ehdotuksia käytettiin hyödyksi tässä projektissa.

Avainsanat: ikääntyminen, esteettömyys, saavutettavuus, teknologia, ikä-teknologia, asiakaspalvelu

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social and Healthcare

HYYTÄ, KAISU:

Promoting elderly customers participation in Espoo Adult Education Centre's activities
Proposals for measures to improve the accessibility of Ilmonet.fi

69 pages, 3 pages of appendices

Spring 2018

ABSTRACT

The demographic structure of Finland is changing as the population grows older and the number of older people increases. As the population ages, services that promote inclusion and functional capacity must be created. Attention should be paid to the accessibility of services, based on the needs of the elderly. Customer service is a physical service, but also everything a customer uses in an organization, such as digital services. By investing in customer service organizations can gain loyal customers.

The purpose of this development project was to promote the participation of older people in the Espoo Adult Education Centre's activities. The aim of the project was to describe the challenges that elderly people face when using the electronic Ilmonet.fi service and to compile key areas of development into proposals for measures to improve the accessibility of Ilmonet.fi.

A structured questionnaire was used as a method for gathering data about the challenges and wishes about the Ilmonet.fi service. The focus group was customers over 63 years of age. During the project, guided sessions were also organized, in order to give customers an opportunity to ask and get personal guidance about Ilmonet.fi service. The results of the survey showed that the Ilmonet.fi service has areas to improve in its usability. Registering and signing up for the service and finding the right courses were challenging for many of the respondents. The answers gave information about the challenges that the respondents had experienced and about the wishes to improve the service.

Based on the results, proposals for measures for more user-friendly and more customer-friendly Ilmonet.fi service were created. Proposals for measures were introduced to Espoo Adult Education Centre's management and the Ilmonet.fi service development group. The Ilmonet.fi service was developed in cooperation with other Adult Education Centre's of the metropolitan area in 2018 and the proposals were utilized in this project.

Key words: aging, untrammeled, accessibility, technology, age technology, customer service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	4
2.1	Espoon työväenopisto osana Omnia Koulutusta	4
2.2	Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite	7
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS	8
3.1	Ikääntyminen ja ikääntyneet palveluiden käyttäjinä	8
3.2	Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus sekä teknologian merkitys palveluiden tuottamisessa ikääntyneille	13
3.3	Asiakaspalvelu	22
4	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	28
4.1	Kehittämisen määrittely	28
4.2	Kehittämishankkeen eteneminen	29
4.3	Ohjauspajat	31
4.4	Aineiston keruu	32
4.5	Aineiston analyysi	35
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET	37
5.1	Kyselyn tulokset	37
5.1.1	Vastaajien taustatiedot	37
5.1.2	Verkkopalveluiden käyttö	39
5.1.3	Ilmonet.fi-palvelun käyttö	46
5.1.4	Yleinen palaute Ilmonet.fi-palvelusta	49
5.1.5	Vastaajien kehittämis ehdotukset Ilmonet.fi-palveluun	51
5.1.6	Ilmonet.fi-palvelun ruusut ja risut vastaajilta	53
5.2	Toimenpide-ehdotukset	55
6	YHTEENVETO	59
6.1	Kehittämishankkeen tulosten pohdinta	59
6.2	Kyselytutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	62
6.3	Kehittämishankkeen arviointi	67
6.4	Jatkokehitysehdotukset	68
	LÄHTEET	70
	LIITTEET	1

LIITE 1: Kyselylomake (Surveypal-työkalulla, tähdellä* merkityt
pakollisia)

1 JOHDANTO

Suomalainen väestörakenne on muutoksessa, jossa ikääntyneiden määrä kasvaa. Suuret ikäluokat eläköityvät ja syntyvyys sekä kuolevuus ovat laskussa. Ennusteiden mukaan samalla kun iäkkäiden määrä kasvaa voimakkaimmin, lasten ja työikäisten osuus väestöstä vähenee. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 13.) Espoon väestöennusteen mukaan espooalaisten ikärakenne muuttuu merkittävästi vuoteen 2050 mennessä ja suurin muutos tapahtuu ikääntyneiden määrän ja väestöosuuden kasvuna. Yli 75-vuotiaiden määrä nelinkertaistuu ennusteen mukaan vuoteen 2050 mennessä. (Laakso & Kilpeläinen 2015, 23.) Väestörakenteen muutos vaikuttaa tarpeeseen kehittää osallisuuteen, toimintakyvyn edistämiseen ja palveluihin liittyviä ratkaisuja (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 13).

Ikääntymistä määritellään asiayhteyden mukaan. Työelämässä jo yli 55-vuotiaat voidaan nähdä ikääntyneinä, kun esimerkiksi eläkeikä alkaa tilastoissa 65-vuotiaana. Ikä ja vanheneminen ovat vahvasti sidoksissa sosiaaliseen kontekstiin ja kulttuuriin, mutta myös poliittinen päätöksenteko voi vaikuttaa käsitykseen ikääntymisestä. Vaikka kronologinen ikääntyminen on kaikille samassa tahdissa tapahtuvaa, niin yksilölliseen ikääntymiseen vaikuttavat fysiologiset ja psykologiset muutokset. Ikääntymistä voidaan tarkastella gerontologisesti, jolloin keskitytään biologiseen, henkiseen ja sosiaaliseen vanhenemiseen, tai demografisesti, jolloin sitä tarkastellaan kansojen tai ihmiskunnan näkökulmasta. (Väyrynen 2003, 23.) Ihmisen ikävaiheet voidaan jakaa neljään vaiheeseen; 1. ikä: Lapsuus, 2. ikä: kypsyys, 3. ikä: autonomia ja 4. ikä: riippuvuus ja kuolema. Kolmas ikä sisältää itsensä ja vapaasti valittujen tavoitteiden toteuttamista sekä kulttuurista toimintaa. Kolmas ikä nähdään ikään kuin elämän kruununa. (Laslett 1989, Väyrysen 2003 24–25 mukaan.) Kolmannessa iässä henkilökohtaisia tavoitteita on mahdollisuus toteuttaa itsenäisesti, ilman työelämän paineita ja ilman riippuvuutta muiden avusta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 50).

Väestön ikääntyessä ja väestönkehityksen jakautuessa maantieteellisesti tarvitaan uusia ratkaisuja palveluiden tuottamiseen. Ikääntyvien tarpeet on

huomioitava palveluissa ja esimerkiksi esteettömyyteen tulee kiinnittää huomiota. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 11,13.) Palveluiden esteettömyyteen vaikuttavat monet tekijät, mutta esteettömyyden ajatuksena on mahdollistaa kaikkien osallistuminen esimerkiksi harrastuksiin ja opiskeluun. Esteettömyys tarkoittaa muun muassa palveluiden saatavuutta, välineiden käytettävyyttä ja tiedon ymmärrettävyyttä. Osallisuuden näkökulmasta on huomioitava yhteistyö kunnan sisällä eri palveluntarjoajien kesken. Yhteistyöllä voidaan paremmin löytää olemassa olevat mahdollisuudet ja kehittää uusia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 17, 60.) Lakiin perustuvaa koulutusta tarjoavan on edistettävä yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan ja huolehdittava, että ketään ei syrjitä esimerkiksi ikään perustuen (Yhdenvertaisuuslaki1325/2014, 4 §, 6 §, 8 §). Esteettömyys merkitsee siis myös yhdenvertaisuutta ja mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Esteettömyys sisältää fyysisen ympäristön lisäksi esimerkiksi sähköiseen viestintään liittyvät asiat. Esteettömyys kertoo palvelun laadusta, erilaisuuden huomioimisesta, ajatteluvasta ja oikeasta asenteesta, joka ei erottele ketään toimintakykyyn perustuen. (Invalidiliitto 2017.)

Palvelut siirtyvät yhä enemmän verkkoon, minkä myötä ikääntyneet ovat vaarassa jäädä tyhjän päälle. Yli 75-vuotiaista kolmasosa käyttää internetiä, mutta lähes 300 000 suomalaista on internetiin siirtyneiden palvelujen tavoittamattomissa ja siten huonommassa asemassa. Vuonna 2014 toteutetun tutkimuksen mukaan ikäihmiset uskovat oppivansa käyttämään tietotekniikkaa, kunhan saavat opastusta sen käyttöön. Kuitenkin yli 80% niistä ikäihmisistä, joilla ei ole vielä tietotekniikkaa käytössään, ajattelevat etteivät myöskään tarvitse sitä. Kaiken kaikkiaan yli 40% tutkimuksessa mukana olleista olivat sitä mieltä, että pärjätäkseen nyky-yhteiskunnassa, ei ole välttämätöntä hallita tietokoneen käyttöä. Tietokonetta käyttävistä yli puolet kokevat laitteet ja erilaiset ohjelmat liian monimutkaisiksi ja tietotekniikan kehityksessä mukana pysymisen haasteelliseksi. Onkin tärkeä osoittaa tietotekniikan hyödyt, jotta käytön opettelu innostaa. (Tieke 2016.)

Tämän kehittämishankkeen aiheena on ikäihmisten toimintaan osallistumisen edistäminen Espoon työväenopistossa, joka on osa Omnia Koulutusta

(jäljempänä Omnia). Espoon työväenopisto on vapaan sivistystyön palveluiden tarjoaja, ja Espoon työväenopiston asiakkaista merkittävä osa on ikäihmisiä, joten palveluiden saavutettavuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota ikääntyneiden näkökulmasta. Hankkeessa käytetään kohderyhmän rajauksena 63 vuoden ikää.

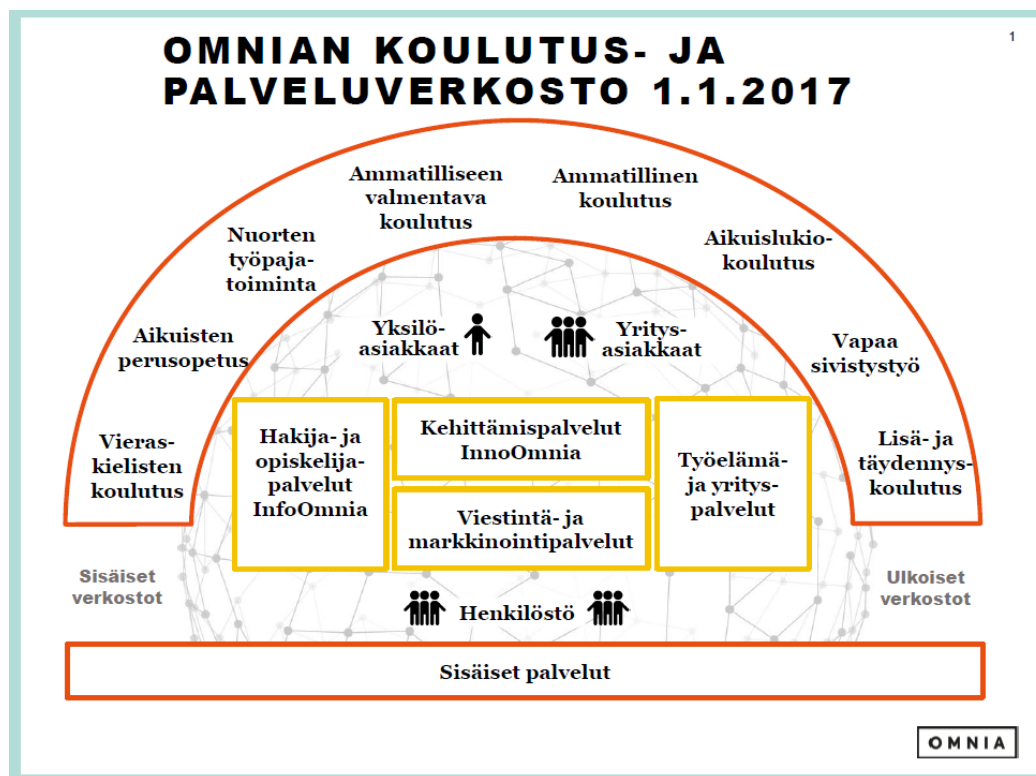
Kansalaisopistojen toimintaan liittyen on tehty tutkimuksia ja asiakastyytyväisyyskyselyjä, mutta tätä kehittämishanketta vastaavaa tutkimuksellista kehittämistyötä ei Espoon työväenopistoon liittyen ole tehty. Aihe on vahvasti sidottu Espoon työväenopiston asiakkaisiin ja nykyiseen ilmoittautumisjärjestelmään sekä sen kehittämiseen. Hankkeen tarkoituksena on edistää ikäihmisten osallistumista Espoon työväenopiston toimintaan. Taavoitteena on selvittää mitä haasteita ikäihmisillä on Ilmonet.fi-palvelun eli kurssi-ilmoittautumissivuston käytössä ja vahvistaa palvelun esteettömyyttä ja saavutettavuutta.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Espoon työväenopisto osana Omnia Koulutusta

Omniassa on tämän kehittämishankkeen aikana ollut muutoksia organisaatorakenteessa. Hankkeen alkaessa yläorganisaationa oli Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia. Hankkeen aikana yläorganisaatioksi muodostui Omnia Koulutus. Espoon työväenopisto on yksi Omnia Koulutuksen tarjoamista palveluista. Tässä kehittämishankkeen kirjallisessa työssä käytetään organisaatiota kuvatessa lyhyttä muotoa, eli pelkkää Omniaa. Lähdeviittauksissa voi esiintyä muitakin muotoja riippuen siitä, missä organisaatiomuutoksen vaiheessa lähdettä on käytetty. Pääasiallisena kohteena tässä kehittämishankkeessa on Espoon työväenopisto, johon viitataan tekstissä käsiteltäessä nimenomaan Espoon työväenopiston toimintaa.

Omnia on monialainen koulutuksen järjestäjä ja kehittäjä sekä työ- ja elinkeinoelämän yhteistyökumppani. Omnia tarjoaa yrityspalveluita, ammatillista koulutusta, aikuiskoulutusta, täydennyskoulutusta, nuorten työpajatoimintaa, lukio-opintoja sekä vapaan sivistystyön tarjontaa (Kuvio 1). (Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia 2016a.)



Kuvio 1. Omnian organisaatio (Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia 2017)

Omnian ammatilliseen koulutukseen osallistuu vuosittain yli 10 000 oppijaa. Vapaan sivistystyön vuosittaisilla noin 3000 kurssilla on yli 50 000 kävijää. Oppisopimuksella ammattiin opiskelevia on yli 2 700 henkilöä. Aikuislukion opintoja suorittaa yli 2 000 opiskelijaa ja nuorten työpajoilla käy yli 200 nuorta vuosittain. Henkilöstöä Omniassa on yli 860. (Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia 2016b.)

Espoon työväenopisto toimi vuoteen 2015 asti Espoon kaupungin alaisuudessa osana sivistystoimen palveluita. Tammikuussa 2015 Espoon työväenopisto siirtyi osaksi Omnian toimintaa. Espoon kaupunginvaltuusto päätti kokouksessaan 18.11.2013 että kaupungin toiminnoista Omnian järjestettäväksi siirretään aikuislukiokoulutus, vapaan sivistystyön koulutus

(eli työväenopiston toiminta) sekä maahanmuuttajien perusopetukseen valmistava opetus ja perusopetus (Espoon kaupunki 2013).

Espoon työväenopiston toiminta perustuu lakiin vapaasta sivistystyöstä.

Vapaan sivistystyön tarkoituksena on järjestää elinikäisen oppimisen periaatteen pohjalta yhteiskunnan eheyttä, tasa-arvoa ja aktiivista kansalaisuutta tukevaa koulutusta. Vapaana sivistystyönä järjestettävän koulutuksen tavoitteena on edistää ihmisten monipuolista kehittymistä, hyvinvointia sekä kansanvaltaisuuden, moniarvoisuuden, kestävän kehityksen, monikulttuurisuuden ja kansainvälisyyden toteutumista. Vapaassa sivistystyössä korostuu omaehtoinen oppiminen, yhteisöllisyys ja osallisuus. (Laki vapaasta sivistystyöstä 632/98.)

Espoon työväenopisto on vapaan sivistystyön oppilaitos, joka tarjoaa mahdollisuuksia elinikäiseen omaehtoiseen oppimiseen pääasiassa yli 16-vuotiaille. Espoon työväenopisto järjestää noin 3000 kurssia vuodessa. Espoon työväenopistossa voi opiskella taito- ja taideaineita, kieliä, liikuntaa, tietotekniikkaa sekä yhteiskunnallisia aineita yksilö-, ryhmä- ja perhekursseilla. Espoon työväenopisto tarjoaa myös aikuisten taiteen perusopetusta sekä Helsingin yliopiston Avoimen yliopiston ja Ikäihmisten yliopiston opintoja sekä myyntikoulutusta yrityksille ja yhteisöille. Kurssit vaihtelevat yhden illan luennoista ja tapahtumista koko lukuvuoden kestäviin kursseihin. Nikkariverstaan ja kudonta-asemien avoimissa oppimisympäristöissä voi opiskella itsenäisesti ohjaajan tuella. (Espoon työväenopisto 2016, 6.)

Kehittämishankkeen aihe on Espoon työväenopistossa ajankohtainen ja merkittävä, sillä suuri osa asiakkaista on ikäihmisiä, joille teknologian käyttö voi olla haastavaa. Vuonna 2016 lähes viidennes espoolaisista (51 245 / 269 802) oli yli 60-vuotiaita (Helsingin seudun aluesarjat tilastokanta ja Tilastokeskus 2017). Espoon väestöennusteen 2017-2026 mukaan 65-vuotta täyttäneiden määrä kasvaa ennustekaudella 27 000 asukkaalla (Espoon kaupunki 2017). Jotta Espoon työväenopiston asiakkaat ovat palveluiden saavutettavuuden näkökulmasta samalla viivalla, on tärkeää kehittää ilmoittautumiskäytäntöjä asiakasystävällisemmiksi ja asiakaslähtöisemmiksi myös ikäihmisten tarpeista.

Espoon työväenopiston kursseille ilmoittaudutaan lukukausittain joko internetissä Ilmonet.fi-palvelussa tai puhelimitse asiakaspalvelun kautta. Internet-ilmoittautumisten määrä on jo korkea ja edelleen kasvussa, mutta esimerkiksi ikäihmisille palvelun käyttö voi olla haastavaa. Kun ilmoittautuminen ei onnistu internetpalvelun avulla, joutuu asiakas eriarvoiseen asemaan kurssipaikan saannin suhteen verrattuna niihin, joille internetpohjaisten palvelujen käyttö on helppoa, sillä suosituimmat kurssit täyttyvät hyvin nopeasti. Internetin kautta omat yhteystiedot voi päivittää ja haluamansa kurssit etsiä valmiiksi sekä ilmoittautumisen voi tehdä samalla hetkellä, kun ilmoittautumiset alkavat. Puhelimitse voi joutua jonottamaan ja asiakaspalvelijan täytyy vielä ennen varsinaista ilmoittautumista varmistaa yhteystiedot ja etsiä oikeat kurssit.

2.2 Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on edistää ikäihmisten osallistumista Espoon työväenopiston toimintaan vahvistamalla heidän valmiuksiaan ilmoittautua kursseille sähköisen Ilmonet.fi-palvelun kautta.

Kehittämishankkeen tavoitteena on kuvata ikäihmisten haasteita Ilmonet.fi-palvelun käyttöön liittyen. Toisena tavoitteena on koota keskeiset kehittämisen osa-alueet toimenpide-ehdotuksiksi, joita voidaan hyödyntää Ilmonet.fi-palvelun kehittämisessä esteettömyyden ja saavutettavuuden parantamiseksi.

Hankkeen aikana järjestettiin ikäihmisille työväenopiston ilmoittautumisiin liittyen ohjauspajoja, joissa ikäihmisiä ohjattiin Ilmonet.fi-palvelun itsenäiseen käyttöön. Näin pyrittiin parantamaan asiakaspalvelua ikäihmisten näkökulmasta, tukemalla heidän ilmoittautumisprosessiaan. Hankkeessa tiedonkeruun menetelmänä käytettiin Surveypal- verkkokyselylomaketta. Tuloksien perusteella koottiin kehittämis ehdotukset, joiden avulla Ilmonet.fi-palvelua ja Espoon työväenopiston toimintaa voitaisiin kehittää. Espoon työväenopisto oli mukana projektissa, jossa Ilmonet.fi-palvelua uudistettiin vuoden 2018 aikana ja kehittämishankkeen tuloksia voitiin hyödyntää tässä projektissa.

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

3.1 Ikääntyminen ja ikääntyneet palveluiden käyttäjinä

Ikääntyvistä käytetään erilaisia termejä kuten ikääntyvä, ikääntynyt, seniori, vanhus tai ikäihminen. Ei ole yhtä yleisesti sovittua käytäntöä miten ikääntyvistä puhutaan, mutta on huomioitava, että näihin erilaisiin termeihin sisältyy arvovalintoja eli ne voivat kertoa suhtautumisesta ikääntyviin. Vanhus-sana sisältää helposti mielikuvan henkilöstä, joka on riippuvainen muiden avusta ja huolenpidosta. (Leikas 2008, 14.) Ikääntyminen voidaan myös määritellä monella tavalla riippuen kulloinkin käytettävästä näkökulmasta. Esimerkiksi tilastollisesti ikääntyneiksi luetaan 65 vuotta täyttäneet henkilöt. Luokittelu perustuu yleiseen eläkeikään, joka on 65 vuotta. (Väyrynen 2003, 23.) Ikääntyneitä voidaan myös luokitella esimerkiksi toimintakyvyn mukaan niihin, joiden toimintakyky on hyvä, niihin joiden toimintakyky on heikentynyt sekä toimintakyvyltään huonokuntoisiin (Leikas 2008, 14). Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.12.2012/980, § 3) määrittelee ikääntyneeksi väestöksi ne, joilla on oikeus vanhuseläkkeeseen, ja iäkkääksi henkilöksi sellaisen, *”jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta”*.

lällä ja ikääntymisellä on useita merkityksiä kuten kronologinen, biologinen, fysiologinen, psykologinen, sosiaalinen sekä subjektiivinen (Ilmarinen 2005, 60). Gerontologian näkökulmasta ikääntymistä voidaan tarkastella fysiologisten, psykologisten ja sosiologisten muutosten kautta (Bouma, Fozard, Bouwhuis & Taipale 2007, 194). Biologinen ja fysiologinen ikä liittyvät ihmisen kuntoon ja toimintakykyyn ja biologista ikää voidaan määritellä esimerkiksi fysiologisin perustein, kuten luun tiheydellä, keuhkojen toiminnalla, ihon kimmoisuudella ja lihasvoimalla (Ilmarinen 2005, 62–64) sekä ravitsemukseen liittyvillä muutoksilla (Bouma, Fozard, Bouwhuis & Taipale

2007, 194–195). Subjekttiivinen tai psykologinen ikä määrittyy omien tunteusten sekä yhteisön odotusten mukaan. Psykologista ikää määriteltäessä henkilökohtaisesta näkökulmasta määreinä käytetään sitä, minkä ikäinen kokee olevansa, minkä ikäiseltä näyttää, minkä ikäisesti toimii ja minkä ikäinen haluaisi olla (Ilmarinen 2005, 62–64) eli näkökulma on vahvasti sosiaalipsykologinen (Bouma, Fozard, Bouwhuis & Taipale 2007, 194). Sosiaalinen ikä kuvaa muutoksia yhteiskunnan ja yksilön välisessä vuorovaikutuksessa ikääntymiseen liittyen (Leikas 2008, 15) ja on sidoksissa väestötieteeseen (Bouma, Fozard, Bouwhuis & Taipale 2007, 194). Sosiaaliseen ikään voidaan liittää tiettyyn ikäkauteen kuuluvia elämäntapahtumia, kuten kokopäivätyö tai vanhemmuus. Koska elämäntapahtumat eivät enää noudata vakiintunutta järjestystä, voidaan sosiaalinen ikä kuvata persoonallisella iällä, eli sillä mitä henkilö itse on kokenut saavuttaneensa omista tavoitteistaan. (Ilmarinen & Mertanen 2009, 42.)

Ikääntyminen ja vanheneminen ovat eri asioita. Ikääntyminen etenee kronologisesti iän mukaan, kun taas vanheneminen on henkilökohtainen prosessi, johon vaikuttavat perimä ja ympäristö. Yleisimmin ikääntymisestä puhuttaessa tarkoitetaan kronologista ikää, joka on kaikille sama, numeerinen arvo. Vanheneminen ei kuitenkaan etene kaikille samalla tavoin, vaan siihen vaikuttavat monet eri tekijät. (Ilmarinen 2005, 60–62.) Esimerkiksi identtiset kaksoset ikääntyvät samanaikaisesti kalenterin mukaan, mutta voivat vanheta eri tahtiin (Leikas 2008, 15). Ikääntyminen on sidoksissa kulloiseenkin aikakauteen (periodivaikutus) jota elämme. Eri vuosikymmenillä syntyneiden, kasvaneiden ja työllistyneiden vertaaminen keskenään on haasteellista, koska koulutustaso ja sosiaalinen ympäristö voivat olla hyvinkin erilaisia. Periodivaikutuksia ovat esimerkiksi tuotannon automatisointi, tietotekniikan kehitys, muutokset työelämässä, suhdanteiden muutokset ja erilaiset järjestelmien ja säädösten muutokset, jotka vaikuttavat arvoihin, asenteisiin ja odotuksiin. Vanhenemisessä yksilöllisten erojen kasvu fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa toimintakyvyssä on merkitsevänä tekijänä. (Ilmarinen 2005, 61–62.) Vanheneminen ei toteuta aina

samaa kaavaa, vaan se on jokaiselle yksilöllinen kokemus. Toiset ovat aktiivisia pidempään, ja toisilla aktiivisuus vähenee selkeästi iän karttuessa. (Mikkola, Matinheikki-Kokko & Korkalainen 2015, 46.)

Ikääntymisen ajanjakso on pitkä, jopa yli 30 vuotta, ja sitä voidaan luokitella kolmannen ja neljännen iän käsitteillä. Kolmannella iällä tarkoitetaan työiän ja vanhuuden väliin jäävää aikaa eli noin ikävuosia 55-85. (Leikas 2008, 16.) Väestön ikääntymisen myötä muutaman vuoden kuluttua suurin osa väestöstä on kolmannessa iässä olevia hyväkuntoisia ikäihmisiä (Bouma, Fozard, Bouwhuis & Taipale 2007, 191). Neljäs ikä tarkoittaa tämän jälkeistä aikaa (eli noin 85-vuotiaasta ylöspäin), ja yleensä neljänteen ikään liittyy myös lisääntynyt tarve muiden ihmisten avusta arjessa pärjäämiseen. Neljäs ikä voidaan katsoa alkaneeksi, jos toimintaedellytykset ovat selvästi heikentyneet esimerkiksi sairauden johdosta. Kolmas ikä alkaa yleensä, kun jää eläkkeelle työmaailmasta. Kolmannessa iässä olevat ovat aktiivisia ja heillä on mahdollisuus ja vapaus toteuttaa sitä, mitä itse haluavat. (Leikas 2008, 16.) Aktiivisen toiminnan kolmannessa iässä aloitetaan usein uusia harrastuksia (Laiho 2011, 155). Elinajan kasvu on lisännyt mahdollisuuksia hyvään kolmanteen ikään, kun ikääntymisen haasteisiin kyetään vastaamaan paremmin ja ylläpitämään tyydyttävää elämänlaatua (Leikas 2008, 16).

Palveluiden tarve ja vapaa-ajan viettotavat vaihtelevat eri elämänvaiheiden ja ikäryhmien mukaan (Tilastokeskus 2015). Väestön ikääntyessä ikäihmisille suunnatut palvelut nousevat keskeisiksi (Tilastokeskus 2015) ja erityisesti terveys- ja hyvinvointipalvelujen tarve kasvaa ja samalla ikääntyneiden erityistarpeiden ymmärtäminen ja huomioiminen nousevat entistä tärkeämmiksi (Leikas 2014, 17–18). Ikääntyneiden harrastaminen ja muu vapaa-aikaan liittyvä kulutus kasvaa, joten on luotava erilaisia apuvälineitä ja palveluita (Leinonen 2007, 301). Laissa (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalve- luista, 4§) määritellään kunnan velvollisuudeksi tehdä yhteistyötä kunnassa toimivien julkisten tahojen, yritysten, järjestöjen ja yhteisöjen kanssa. Kunnan on järjestettävä itse sekä ohjattava ikääntyneitä sellaisten

palveluiden piiriin, jotka edistävät hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista.

Huomisen kynnyksellä 2016 -tutkimuksen mukaan 55-84-vuotiaista suomalaisista suurin osa haaveilee voivansa tulevaisuudessa harrastaa aktiivisesti liikuntaa ja hieman alle puolet toivoo voivansa aloittaa uuden harrastuksen tai opiskelun. Vuoden 2013 tutkimukseen verrattuna 55-79-vuotiaiden toiveet harrastamisesta, opiskelusta ja liikkumisesta ovat kasvaneet jonkin verran. Niiden vastaajien, joiden halu näitä asioita kohtaan on suuri tai melko suuri, osuus on kasvanut samalla kun niiden, joiden halu on olematon tai melko vähäinen on pienentynyt. Naisten vastauksissa nämä nousivat miesten varauksiin verrattuna tärkeämmiksi. (Huomisen kynnyksellä 2016, 24–27.) Myös Tilastokeskuksen Vapaa-aikatutkimuksen 2002 tulosten mukaan harrastusten merkitys on suuri. 65-74-vuotiaista lähes kaikki ja yli 75-vuotiaista yli puolet koki harrastukset hyvin tärkeiksi tai melko tärkeiksi. Kuitenkin vain noin puolet yli 65-vuotiaista osallistui kodin ulkopuolisiin järjestettyihin harrastuksiin. (Liikkanen 2005, 11–12.)

Huomisen kynnyksellä 2016 -tutkimuksessa selvitettiin myös pelkoja ja vastauksissa yleisimpiä pelkoja olivat sairastuminen ja liikuntakyvyn menettäminen. Tutkimuksen mukaan onnellisuuden tärkeimpiä osatekijöitä 55-84-vuotiailla olivat hyvä terveys ja hyvät ihmissuhteet. Onnellisuuden tärkeitä elementtejä olivat monelle myös harrastukset. (Huomisen kynnyksellä 2016, 24–27, 32–33.)

Ikääntyneitä ei voida kategorisoida pelkästään numeerisen iän mukaan, vaan on huomioitava myös psykologinen ja sosiaalinen ikä, kun erot sukupolvien välillä ovat häilyvämpiä kuin ennen. Ikätekniologialla pyritäänkin vastaamaan ikääntymiseen liittyviin erityistarpeisiin, kuten itsenäiseen omassa kodissa asumiseen sekä yleisesti hyvinvoinnin edistämiseen. Ikätekniologia käsittää palveluita, tuotteita, infrastruktuureja ja informaatioympäristöjä, joilla pyritään tukemaan hyvää ikääntymistä. (Leikas 2014, 17.) Ikätekniologia tarkoittaa teknologiaa, joka hyödyntää erityisesti ikäihmisiä ja tukee heidän omaa toimintakykyään. Ikätekniologia käsittää ratkaisuja, jotka sisältävät älyä, eli kykenee esimerkiksi viestimään yhteysverkossa ja

käyttäjiensä kanssa osana laajempaa kokonaisuutta, ohjaamaan ja muuttamaan omaa toimintaa sekä käyttäjän toimintaa saatujen tietojen perusteella. (Viirikorpi 2015, 5.)

Ikätekniikan lähtökohtana ovat ikääntyvien tarpeet ja sen suunnittelu vaatii kokonaisvaltaista ikääntymisen tuntemusta modernissa yhteiskunnassa. Ikätekniikka sisältää psyykkistä, sosiaalista ja fyysistä hyvinvointia tukevia ja edistäviä ratkaisuja, joilla pyritään mahdollistamaan työntekeä, harrastaminen ja osallistuminen. Ikätekniikan tavoitteena on ylläpitää ja parantaa elämänlaatua. (Leikas 2014, 17–18.) Ikätekniikkaan liittyy myös esteettömyyden periaate, eli muun muassa tuotettujen palveluiden ja viestintäkanavien tulee olla helposti saavutettavia ja helppokäyttöisiä kaikille käyttäjille (Forsberg, Intosalmi, Nordlund & Suhonen 2014, 12). Teknologisten ratkaisujen suunnittelussa tuleekin huomioida käyttäjien yksilökohtaiset erot sekä pyrkiä ottamaan käyttäjiä mukaan suunnitteluun (Bouma, Fozard, Bouwhuis & Taipale 2007, 200).

Leikaksen (2014, 18) mukaan suuret ikäluokat ovat valmiita ottamaan teknologian osaksi arkeaan ja kokeilemaan uusia sovelluksia ja välineitä. Ikääntyvät kuluttajat ovat valmiita hankkimaan palveluja ja tuotteita, jotka edistävät aktiivisuutta ja hyvää ikääntymistä. Näihin tarpeisiin vastaaminen vaatii palveluiden ja tuotteiden kehittämistä, jotta voi olla kilpailukykyinen toimija markkinoilla. Erityisesti on huomioitava ikääntyneen asiakasryhmän fyysisen ja kognitiivisen kapasiteetin heikkeneminen, eli on suunniteltava palveluiden käyttötavat (käyttöliittymät) tälle asiakasryhmälle käyttäjäystävällisiksi. Ikääntyneet odottavat palveluiltaan laatua ja helppoa käytettävyyttä. Palveluita suunniteltaessa olisikin tärkeää käyttää asiakkaiden asiantuntemusta, jotta ne olisivat asiakkaiden toiveiden mukaisia ja toimivia.

Gerontechnologia on maailmanlaajuisesti ajankohtainen laajan kiinnostuksen alainen aihe, kun väestö ikääntyy. Gerontechnologia pyrkii kehittämään ja parantamaan ikääntyvien ympäristöä ihmistieteiden sekä tekniikan tieteellisen tutkimuksen ja metodologian kehittämisen avulla. Gerontechnologia yhdistää gerontologiaa (tieteellistä vanhuuden tutkimusta) ja teknologiaa (tekniikan ja teknisten sovellusten tutkimusta ja kehitystä). (Leikas

2008, 38–39.) Geronteknologia pyrkii yhdenmukaistamaan yhteiskunnan ikääntymistä sekä palveluiden ja tuotteiden teknologisia innovaatioita toisiinsa hyödyntäviksi ja tukeviksi. Geronteknologian tieteellisenä perustana ovat ikääntyvät yksilöt ja yhteiskunnat sekä uudet teknologiset ratkaisut. (Bouma, Fozard, Bouwhuis & Taipale 2007, 190.) Geronteknologian yksi tärkeimmistä teeseistä on ”*kaikki käyttäjäryhmät huomioiva, esteetön suunnittelu*”. Palveluita ja ympäristöjä ei siis ole tarkoitus luoda ja kehittää vain ikääntyville sopiviksi, vaan sellaisiksi, että kaikki käyttäjäryhmät yksilöllisistä kyvyistä, tarpeista ja ominaisuuksista riippumatta voivat niitä käyttää ja hyödyntää. (Leikas 2008, 39–40.)

3.2 Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus sekä teknologian merkitys palveluiden tuottamisessa ikääntyneille

Sosiaali- ja terveysministeriön (2013, 20) suositusten mukaan iäkkäällä on oltava mahdollisuus osallistua toimintaan, vaikka hänen toimintakykynsä olisi madaltunut. Suosituksessa edellytetään muun muassa, että iäkkäät saavat tarvitsemaansa tukea osallistumiseen ja että ”*kaikessa kunnan toimintojen suunnittelussa, kuten kulttuuri-, liikenne- ja sivistyspalveluissa turvataan iäkkään henkilön osallistumisen mahdollisuuksia ja poistetaan osallistumisen esteitä (esimerkiksi saavutettavuus ja kohtuulliset maksut)*”. Iäkkäille tulee myös mahdollistaa osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Palveluiden esteettömyydellä tarkoitetaan palvelun helppoa lähestyttävyyttä, mikä edellyttää erilaisten tarpeiden huomioimista palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Esteettömyyden lähikäsitteitä ovat esteetön pääsy, käytettävyys sekä saavutettavuus. Sähköisten palvelujen esteettömyydellä tarkoitetaan sitä, että kaikilla on tasavertainen ja esteetön mahdollisuus palveluun, jossa asiointi edellyttää tieto- ja viestintäteknologian käyttöä. (THL 2016.)

Tietotekniikalla voidaan tukea ikääntyneiden tarpeita, kun palvelut eivät enää ole paikkaan sidottuja. Ikäihmiset käyttävät tietotekniikkaa esimerkiksi tiedonhakuun, ostosten tekemiseen ja pankkiasioihin. (Leikas 2014,

146.) Monet heistä kuitenkin kokevat tietotekniikan käytön haasteelliseksi, mikä voi johtua esimerkiksi laitteiden puuttumisesta tai heikosta motivaatiosta sähköisiä palveluita kohtaan (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011, 24). Myös ikääntyneen toimintakyvyssä, kuten näöissä voi olla rajoitteita, jotka estävät palvelun käytön, joten on tärkeä huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet sähköisissä palveluissa (Leikas 2014, 146). Laihon (2011, 160) tutkimuksen mukaan erityisesti sivustojen luettavuuteen, kuten fonttikokojen muokattavuuteen, sivujen visuaalisiin kontrastieroihin ja sivukarttoihin tulee kiinnittää huomiota.

Teknologia ja sen kehitys ei nykypäivän ikääntyneille ole uusi asia, sillä heidän elinaikanaan teknologia on arkipäiväistynyt monella tapaa. Esimerkiksi radio, televisio, puhelin ja monet kodinkoneet ovat tulleet kotitalouksien käyttöön nykyisten ikäihmisten elinaikana. (Leikas 2018, 40.) Vaikka teknologia ja erilaiset viestintävälineet ovat kehittyneet ja lisääntyneet nykyisten ikäihmisten elinaikana, on tietotekniikkaa käyttävien ikäihmisten osuus edelleen suhteellisen pieni (Laiho 2011, 3–4, 6). Teknologia kehittyy nykyään kuitenkin nopeammin kuin aikaisemmin ja yhteiskunta siirtyy yhä enemmän verkkoon (Kiiski Kataja 2016, 9; Leikas 2018, 40).

Tietotekniikan osaaminen on nykyään tärkeä kansalaistaito (Laiho 2011, 155). Tämä kehitys vaikuttaa koko yhteiskunnan prosesseihin ja toimintatapoihin, kun myös julkiset palvelut siirtyvät teknologian varaan. Ihmisiä täytyy motivoida opettelemaan uusia taitoja, näkemään teknologian hyödyt ja käyttämään palveluita verkossa. (Leikas 2018, 40.) Ihmisten käyttötottumukset muuttuvat usein hitaasti ja uuden tekniikan käyttö voi olla haasteellista. Tieto- ja viestintäteknologia mahdollistaa uudenlaisia kanavia ja keinoja osaamisen kehittämiseen, mutta näitä ei vielä ole osattu kunnolla hyödyntää. (Arjen tietoyhteiskunta. Toimintaohjelma 2008–2011; 2007, 15.)

Ikäihmisten tulee opetella tietotekniikkaa voidakseen toimia yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä, mutta ikääntyneet kokevat usein monia haasteita tietotekniikan käytössä. Muun muassa heikentynyt toimintakyky, osaamat-

tomuus ja uusien teknologioiden monimutkaisuus voiva estää tietotekniikan käyttöä. (Roupa, Nikas, Gerasimou, Zafeiri, Giasyrani, Kazitori & Sotiropoulou 2010, 119.) Motivaatio ja kyvykyys käyttää tietoteknisiä palveluita ovat sidoksissa arkielämän muihin kokemuksiin, kuten työhön, koulutukseen, tuloihin ja asuinpaikkaan (Leikas 2018, 41; Roupa ym. 2010, 119). Myös sosiaalinen ympäristö (kuten perheen tai palveluntuottajan tarjoama apu) vaikuttaa halukkuuteen käyttää sähköisiä palveluita. Positiiviset kokemukset kannustavat käyttämään palveluita. (Leikas 2018, 41.)

Ikäihmisten elämänlaadun kannalta ympäristön tuki on tärkeää. Tämä tuki pitää sisällään muun muassa ympäristön esteettömyyden ja palveluiden saavutettavuuden. (Vaarama, Luoma, Siljander & Meriläinen 2010, 163.) Tasa-arvon toteutuminen osallistuvana kansalaisena tulee huomioida tietoyhteiskunnan näkökulmasta, mikä tarkoittaa esimerkiksi viestinnän mahdollisuuksia näkö- tai kuuloaistien kautta esteettömästi (Kemppainen 2008, 26).

Euroopan unionin neuvosto (Council of the European Union 2007, 1–2) toteaa, että ikääntyminen on yksi Euroopan Unionin tulevaisuuden haasteista. Tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntämällä voidaan turvata ikäntyneiden elämänlaatua yhteiskunnan jäsenenä ja edistää heidän itsenäistä elämää, esimerkiksi tarjoamalla saavutettavampia palveluita. Väestön ikääntymisen myötä myös tietotekniikan käyttöä osaavien ikäihmisten määrä kasvaa, mikä luo painetta kehittää tuotteita ja palveluita niin kansallisesti kuin kansainvälisesti.

Sankarin (2004, 105) tutkimuksen mukaan ikääntyvät haluavat oppia käyttämään tietotekniikkaa kokeakseen kuuluvuuden tunnetta ja ylläpitääkseen sosiaalisia suhteita ja mahdollisuuksia harrastaa. Tietotekniikka koetaan nykyisyyden symbolina ja sen hallitseminen luo tunteen yhteiskuntaan kuuluvuudesta, mukana olost. (Sankari 2004, 105.) Tietokoneen käytön osaaminen luo tunnetta tasa-arvoisesta yhteiskunnan jäsenyydestä. Ikäihmisten haluun opetella tietotekniikan käyttöä, yhtenä motivoivana tekijänä on yleisesti yhteiskunnan tietoteknistyminen, mutta erityisesti

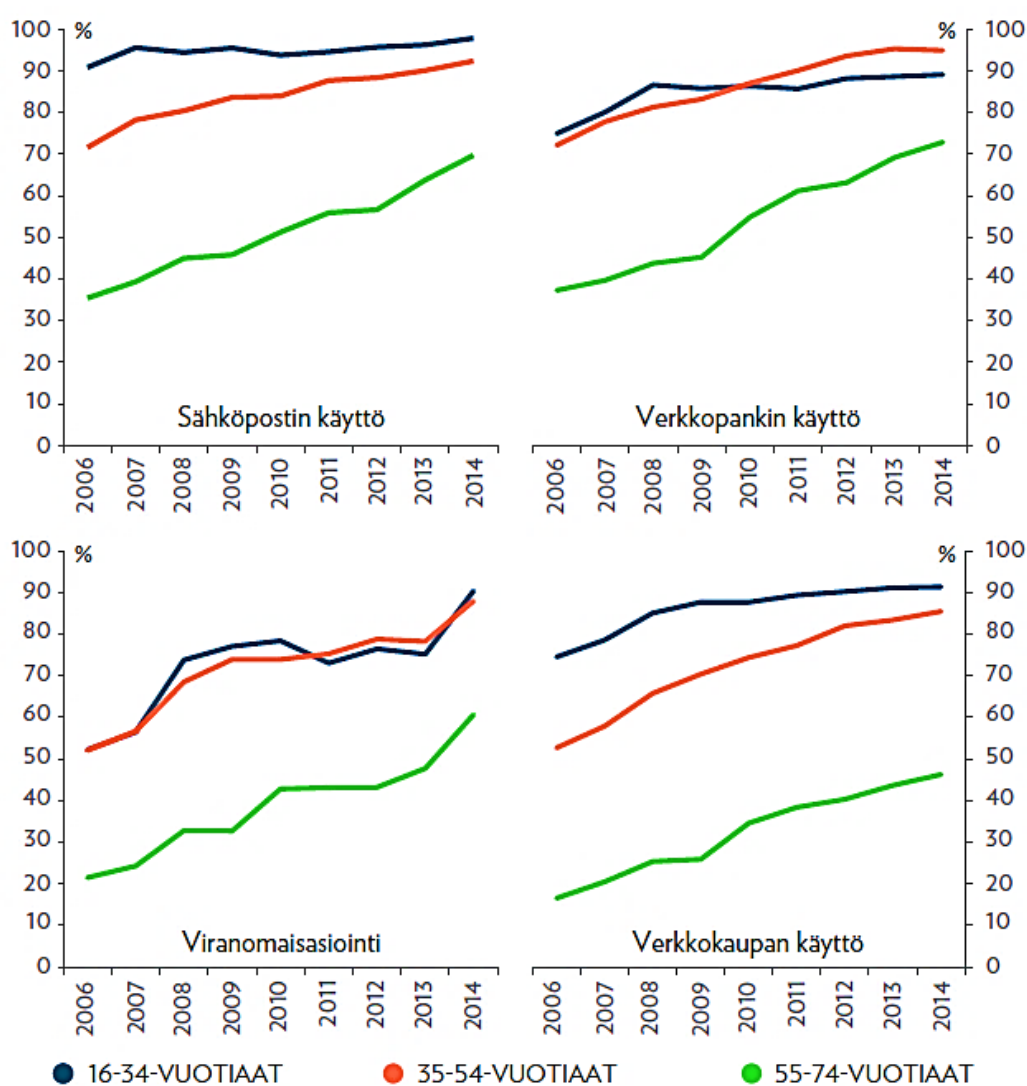
verkkopankin itsenäinen käyttömahdollisuus antaa ikäihmisille kokemuksen riippumattomuudesta ja autonomiasta ja näin kohottaa heidän itsetuntoaan. (Laiho 2011, 98–99, 155.) Tilastokeskuksen (2017) mukaan kaksi kolmasosaa 65-74 –vuotiaista ja kolmasosa 75-89 –vuotiaista on hoitanut pankkiasioita internetissä vuoden 2017 aikana ja pankkiasioiden hoitaminen onkin näillä ikäryhmillä ollut yleisin internetin käyttötarkoitus.

Vuonna 2017 sähköpostia on käyttänyt lähes kaksi kolmasosaa 65-74 –vuotiaista ja hieman alle kolmannes 75-89 –vuotiaista (Tilastokeskus 2017). Whiten (ym. 2002, 213, Laihon 2011, 126 mukaan) mukaan sähköpostin avulla voidaan tukea ikäihmisten sosiaalista hyvinvointia, kun he voivat pitää yhteyttä perheeseensä, sukulaisiinsa ja ystäviinsä helposti ja edullisesti. Laihon (2011, 110–111, 126–128) tutkimuksen mukaan kuitenkin nopeat ja edulliset internetyhteydet ovat tässä tärkeitä. Erityisesti ulkomailla tai muuten kaukana asuviin sukulaisiin yhteydenpito koettiin sähköpostitse käteväenä. Tutkimuksessa tuli esiin myös ikäihmisten monipuolinen internetin käyttö harrastustoiminnassa. Esimerkiksi valokuvausharrastuksen jakaminen muiden kanssa verkkosivujen välityksellä, tai kulttuuritapahtumiin osallistuminen internetin kautta olivat harrastuksiin liittyviä uusia verkon tuomia mahdollisuuksia.

Ikäihmisten elämänlaatua heikentää digitaalisen tiedonhaun osaamisen puutteet (Wessman, Erhola, Meriläinen-Porras, Pieper ja Luoma 2013, 28–30), mutta teknologisilla ratkaisuilla voitaisiin kuitenkin kohottaa heidän elämänlaatuaan tukemalla heitä tietotekniikan käytössä (Roupa ym. 2010, 119). Ikäihmiset saattavat turvautua esimerkiksi omiin muistikirjoihin tai painettuihin puhelinluetteloihin hakiessaan tarvitsemiensa palveluiden yhteystietoja. Ikäihmiset hyödyntävät myös sukulaisia ja ystäviä tiedonhaussa pyytämällä heitä etsimään tiedon internetistä. Digiosaamisen puutteet vaikeuttavat esimerkiksi kulttuuritapahtumiin osallistumista, jos tiedonsaanti on perinteisten medioiden ja ilmoitusten varassa. (Wessman, Erhola, Meriläinen-Porras, Pieper & Luoma 2013, 28–30.)

Internetin ja sähköisten palvelujen käytössä on edelleen suuria eroja ikäryhmittäin. Kaiken kaikkiaan nuoret käyttävät verkossa olevia palveluita

eniten, mutta esimerkiksi verkkopankkia ja viranomaispalveluja käyttää enemmän keski-ikäiset kuin nuoret. Ikääntyneet käyttävät verkon palveluita selvästi vähiten (Kuvio 2). (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 27.)



Kuvio 2. Internetin eri käyttötarkoitukset ikäryhmittäin vuosina 2006-2014, %. (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 27, Tilastokeskuksen aineistoon perustuen)

Verkkopalveluiden käyttö on sidoksissa iän lisäksi muun muassa koulutustasoon ja asuinpaikkaan (Taulukko 1). Eniten verkkopalveluita käyttävät nuoret, pääkaupunkiseudulla asuvat ja korkeasti koulutetut. Vastakohtaisesti vähiten verkkopalveluita käyttävät yli 55-vuotiaat, maaseudulla asuvat, perusasteen koulutetut. (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 28.) Pääkaupunkiseudulla tietotekniikan käytön opastusta on alettu antaa erityisesti ikäihmisille, muun muassa työväenopistoissa, kirjastoissa, ikäihmistien yliopistossa ja palvelutaloissa (Laiho 2011, 2). Tietoyhteiskunnassa nuoret kouluttautuneet nousevat monella tapaa jalustalle, koska usein nuoret kehittävät käytettävää teknologiaa, vaikka käyttäjät ovat kaikista ikä- ja koulutusryhmistä. Tietokone nähdään osittain nuoren sukupolven symbolina, jolla on myös muille imagollisia merkityksiä, kuten ajan tasalla olo, kyvykkyys ja kuuluvuus. (Sankari 2004, 107.) Kyselytutkimuksen mukaan ikäihmisillä koulutustaso vaikuttaa teknologisten laitteiden määrään kotona. Korkeammin koulutetuilla ikäihmisillä on kotonaan enemmän teknologisia laitteita, kuin matalammin koulutetuilla. (Wessman, Erhola, Meriläinen-Porras, Pieper & Luoma 2013, 19.)

Taulukko 1. Internetin käyttötarkoitusten yleisyys vuonna 2014 ikäryhmän, sukupuolen, koulutuksen, tulojen ja asuinpaikan mukaan, % (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 28, Tilastokeskuksen aineistoon perustuen)

	Verkkokauppa, %	Verkkopankki, %	Sähköposti, %	Viranomais- asiointi, %
Ikäryhmä				
16–34-vuotiaat	91,3	89,1	97,8	90,3
35–54-vuotiaat	85,4	94,9	92,4	87,9
55–74-vuotiaat	46,3	72,9	69,7	60,6
Sukupuoli				
Miehet	76,9	86,8	86,3	80,7
Naiset	71,1	84,5	86,5	78,1
Koulutustaso				
Perusaste	58,1	65,1	72,3	62,8
Keskiaste	71,7	87,0	85,3	76,6
Korkea-aste	85,8	96,1	95,9	92,2
Tulokvartiili				
Alin tulokvartiili	60,1	75,5	75,2	69,0
Toinen kvartiili	66,3	81,5	78,9	67,9
Kolmas tulokvartiili	77,8	91,7	90,2	82,7
Ylin tulokvartiili	86,2	94,8	95,4	91,8
Taajama-aste				
Pääkaupunkiseutu	79,1	92,0	92,7	86,4
Suuret kaupungit	78,4	88,7	90,2	84,8
Kaupunkimaiset kunnat	72,1	82,6	85,3	77,3
Maaseutumaiset kunnat	69,4	81,9	80,7	73,1

Vaikka digitalisaatio on toisaalta helpottanut tiedonsaantia ja palveluiden käyttöä monella tapaa, on se myös heikentänyt näitä mahdollisuuksia niiltä, joilla ei ole internetiä tai tietokonetta käytössään, kun sekä yksityinen että julkinen sektori ovat karsineet perinteisiä palveluitaan ja panostaneet enemmän e-palveluihin. (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 28–29.)

Sosiaali- ja terveysministeriön strategian mukaisesti kansalaisten roolia verkkopalveluiden aktiivisena käyttäjänä on lisättävä tarjoamalla monipuolisemmin palveluita verkossa. Tavoitteena on varmistua, että palvelut ovat kaikkien saavutettavissa asuinalueesta riippumatta. (Räty, Huovinen & Haatainen 2015, 5, 10.) Palveluita kehitettäessä on syytä ottaa huomioon

kaikki kohderyhmät, kuten ikääntyneet, ja mietittävä miten heidän valmiuksillaan uusia verkkopalveluita tulevaisuudessa käytetään (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 28–29). Ikääntyneille teknologiset ratkaisut eivät ole itse tarkoitus, vaan niiden tarkoitus on auttaa kohti parempaa elämää (Bouma, Fozard, Bouwhuis & Taipale 2007, 191).

Ikääntyneet kokevat digitaalisten palveluiden käytön haastavana, ja kohtaavat ongelmia verkkopalveluiden käytössä. Tästä seuraa kokemus yhteiskunnan tuottaman tiedon ulkopuolelle jäämisestä. (Wessman ym. 2013, 22–23, 25, 31, 33, 40–41.) Verkkosivuja suunniteltaessa tulee varmistaa, että sivut ovat käyttäjäystävällisiä, eli esimerkiksi käytetty kieli on käyttäjälle selkeää sekä sisällöllisesti että visuaalisesti. On siis huomiotava, että myös esimerkiksi värisokeat voivat sivua käyttää, eikä siellä ole turhia ärsykeitä kuten animaatioita, joilla ei ole selkeää funktiota. Sivujen tulee olla itsestään selviä, eli käyttäjän tulee heti tietää, mitä varten sivusto on olemassa. Myös sivun ajantasaisuus tulee varmistaa, eli sivulla on vain paikkansa pitävää tietoa. (Bowles & Box 2011, 7.)

Ajan tasalla pysyminen on yksi tärkeimmistä motivaattoreista ikääntyneiden opetellessa käyttämään tietotekniikkaa (Laiho 2011, 156). Ikääntyneet kokevat tarvitsevansa tukea teknologian käytössä, jotta voivat hoitaa arkisia asioitaan, kuten pankkiasiointia. Ikääntyneet voivat kokea teknologian myös pelottavana, arvaamattomana ja epäluotettavana. Ikääntyneet eivät ole varmoja internetin tietoturvasta ja tietosuojasta eli mitä on turvallista tehdä ja onko vaarana, että henkilötiedot leviävät vahingossa. (Wessman ym. 2013, 22–23, 25.) Henkilötietolaissa (22.4.1999/523, 10 §) määrätään rekisterinpitäjää laatimaan henkilörekisteristä rekisteriseloste, josta ilmenee muun muassa henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja rekisterin suojauksen periaatteet. Rekisteriseloste on oltava kaikkien saatavilla. Henkilötietolain (22.4.1999/523, 26 §) mukaan jokaisella on myös oikeus saada tietää itseään koskevat tiedot rekisteristä. Rekisterinpitäjän on myös pyynnöstä kerrottava, mihin kerättyjä tietoja käytetään ja mihin niitä luovutetaan.

Käyttäjälähtöisyys on avainasemassa teknologian ja palveluiden kehittämisessä. Ikääntyneet tulisi huomioida verkkopalveluissa omana ryhmänään

ja tarjota riittävästi opastusta ja tukea palveluiden käyttöön. (Wessman ym. 2013, 31, 33, 40–41.) Ikääntyneille on tärkeä tarjota mahdollisuuksia uusien teknologioiden opetteluun opastetusti ja vuorovaikutuksellisesti (Rantala 2009, 124), rauhallisesti edeten ja asioita kerraten (Laiho 2011, 157).

Esteettömyydellä saavutetaan paljon hyötyjä etenkin ikäihmisten näkökulmasta. Esteettömyyttä voidaan määritellä kolmen keskeisellä seikalla. SFS-käsikirjan (2010) mukaan esteettömillä palveluilla on 1) laajempi käyttäjäkunta ja suuremmat markkinat, 2) niiden käyttö on tehokasta ja helppoa oppia sekä 3) niiden avulla ihmiset voivat olla mahdollisimman itsenäisiä, eivätkä tarvitse tukea muilta (SFS-käsikirja 2010, Leikaksen 2014, 146 mukaan). Esteettömyyden jatkuvalla parantamisella luodaan puitteet itsenäiseen osallistumiseen ja toimimiseen, joten kehittämisen tulee olla osa kaikkea toimintaa (Leikas 2014, 149).

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta otettiin käyttöön joulukuussa 2016. Direktiivissä säädetään julkishallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta ja sen toteutumisen seurannasta. Direktiivillä halutaan parantaa tasa-arvoisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Sen tavoitteena on *”edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa; luoda yhdenmukaiset minimitason vaatimukset julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle ja parantaa digitaalisten palveluiden laatua”*. (Valtiovarainministeriö 2017.) Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strategisessa ohjelmassa Ratkaisujen Suomi mainitaan digitalisaatio ja siihen liittyviä tavoitteita. Kymmenen vuoden tavoitteena on tarttua digitalisaation tuomiin mahdollisuuksiin niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla sekä purkaa turhaa sääntelyä ja byrokratiaa. Hallituskauden kärkihankkeena on julkisten palveluiden digitalisoiminen siten, että ne rakennetaan käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi. Digitalisoinnissa on huomioitava mahdollisen avun ja tuen tarve niille, jotka eivät ole digitaalisia palveluita tottuneet käyttämään tai eivät siihen kykene. (Ratkaisujen Suomi 2015, 26.)

3.3 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun tavoitteena on onnellinen asiakas (Hyttinen 2014). Asiakaspalvelu on palvelua tuottavassa organisaatiossa yksi niistä tekijöistä, jotka määrittelevät organisaation menestystä. Asiakaspalvelu voidaan nähdä organisaation kasvoina ja inhimillisenä olemuksena. Hyvä asiakaspalvelu antaa positiivisen mielikuvan organisaatiosta ja negatiiviset kokemukset luovat kielteistä kuvaa koko organisaatiosta. Hyvällä asiakaspalvelulla voidaan edesauttaa asiakkaan palaamista palveluiden piiriin. Hyvä asiakaspalvelu pitää sisällään muun muassa asiantuntemusta ja kykyä asettua toisen asemaan. (Wellbe 2015.) Toisaalta Peppers (2016, 20–21) esittää, että paras asiakaskokemus organisaatiosta syntyy silloin, kun asiakkaan ei tarvitse olla yhteydessä asiakaspalveluun saadakseen sen, mitä hän organisaatiolta haluaa. Asiakkaan kokemus palvelusta tulee siis olla niin helppo kuin mahdollista eli asiakkaan ei tarvitse nähdä vaivaa saavuttaakseen haluamansa.

Tutkimusten mukaan asiakasuskollisuus ei ole vahvasti riippuvainen asiakastyytyväisyydestä. Asiakkaat eivät välttämättä jatka palvelun käyttöä, mikäli ovat tyytyväisiä, mutta lopettavat palvelun käytön, mikäli ovat tyytymättömiä. (Peppers 2016, 20–21.) Asiakkaat arvioivat organisaatiota esimerkiksi sen internetsivuihin ja sähköpostipalveluun perustuen. Asiakkaan arvio riippuu siitä, kuinka helposti ja nopeasti hän saa haluamansa tiedon. (Zemke 2006, Tillmanin 2006, 77 mukaan.)

Asiakaspalvelu on palveluntarjoajan ja asiakkaan kohtaamista, jossa tuotetaan ja saadaan arvoa molemmille, eikä asiakaspalvelua voi olla olemassa ilman toista osapuolta (Katzan 2008, 2). Asiakaspalvelu on inhimillistä kohtaamista, jossa palvelun laatua määrittelee asiakkaan tarpeiden yksilöllinen kohtaaminen (Pitkänen 2006, 7). Hyvän asiakaspalvelun perustana on asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin vastaaminen sekä asiakkaan kuuntelu (Kannisto & Kannisto 2008, 12). Jokainen asiakas tulisi nähdä yksilönä ja palvella tätä sen mukaan mitä hän haluaa, ei sen mukaan, mikä asiakaspalvelija kuvittelee hänen haluavan (Peppers 2016, 8–9).

Usein asiakas ottaa yhteyttä silloin, kun hänellä on jokin ongelma tai palautetta organisaatiolle (Keskinen & Lipiäinen 2013, 180). Asiakas odottaa saavansa palvelua, jossa hänen asiansa ratkaistaan nopeasti ja ammattitaitoisesti (Hyttinen 2014).

Laadukas asiakaspalvelu on vakuuttavaa. Asiakaspalvelijan on tunnettava organisaation tuote tai palvelu hyvin, jotta voi palvella asiakasta vakuuttavasti. Asiakaspalvelijan on myös tunnettava organisaatio, jotta asiakas voidaan tarvittaessa ohjata eteenpäin. Hyvät kuuntelutaidot ja ongelmanratkaisutaidot lisäävät vakuuttavuutta, kun asiakas saa tarvitsemansa reaktion, eli hän on tullut kuulluksi ja saanut ratkaisun asialleen. (Zemke 2006, Tillmanin 2006, 10–24 mukaan.)

Laadukas asiakaspalvelu on myös tasalaatuista. Asiakkaan on siis saatava sitä mitä on luvattu ja hänen on voitava luottaa siihen, että palvelu on joka kerta yhtä hyvää. (Kannisto & Kannisto 2008, 12.) Laadukas asiakaspalvelu luo myönteisen mielikuvan organisaatiosta. Tämä edellyttää, että asiakas kokee asiakaspalvelijan toimivan asiakkaan hyväksi, jopa yli odotusten. (Zemke 2006, Tillmanin 2006, 10 mukaan; Kortelainen 2015.) Asiakkaan odotukset ylittävällä palvelulla lisätään asiakasuskollisuutta merkittävästi (Hyttinen 2014).

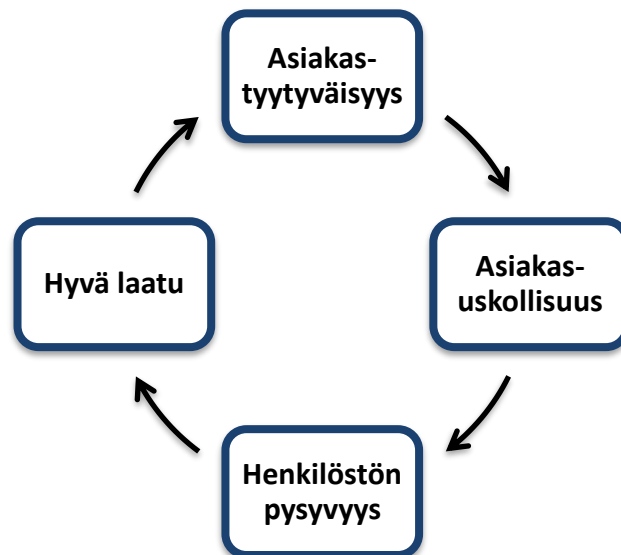
Myös luotettavuus on yksi laadukkaan asiakaspalvelun perusedellytyksistä (Peppers 2016, 126; Kannisto & Kannisto 2008, 12). Luottamuksen arvoinen yritys ajattelee asiakkaan parasta ja esimerkiksi huolehtii, ettei asiakas osta turhaan yli tarpeensa (Peppers 2016, 126). Luottamus syntyy oikeista kysymyksistä, kuuntelusta ja aidosta läsnäolosta, jotka asiantunteva asiakaspalvelija hallitsee (Selin & Selin 2013, 194–195). Luotettava asiakaskokemus syntyy esimerkiksi siitä, että asiakkaan tiedusteluihin vastataan ajoissa, palvelua parannetaan asiakaspalautteiden perusteella ja että asiakkaan tietosuojasta huolehditaan (Peppers 2016, 60). Kohtelias ja täsmällinen asiakaspalvelija, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin, luo asiakkaalle emotionaalista sidettä organisaatioon ja näin tuottaa myös asiakastyytyväisyyttä (Hanif, Hafeez & Riaz 2010, 49).

Luotettavuuteen liittyy myös, että organisaation palvelulupauksesta on pidettävä kiinni (Zemke 2006, Tillmanin 2006, 10 mukaan). Luotettavuus merkitsee, että organisaatio toimii asiakkaan hyväksi ja että organisaatiolla on riittävä osaaminen tähän (Peppers 2016, 125). Palvelulupaus koostuu organisaation sitoumuksesta, yleisistä odotuksista ja henkilökohtaisista lupauksista. Organisaation sitoumus tarkoittaa niitä lupauksia, joita asiakkaalle annetaan esimerkiksi mainoksissa, mutta myös niitä epäsuoria lupauksia, jotka muodostuvat asiakkaan mielikuvasta siitä, kuinka organisaatio esittelee tuotteitaan ja palveluitaan. (Zemke 2006, Tillmanin 2006, 10–24 mukaan.) Asiakkaan luottamus organisaatioon liittyy vahvasti myös organisaation kongruenssiin eli yhdenmukaiseen viestintään alusta loppuun saakka, jolloin sanaton ja sanallinen viestintä ovat linjassa keskenään (Selin & Selin 2013, 195).

Vaikka usein ajatellaan, että asiakaspalvelu on organisaatiolle vain kustannus, on muistettava, että asiakaspalvelun avulla toimintaa voidaan kehittää ja organisaation arvoa nostaa. Asiakkaiden palautteet tulisi nähdä mahdollisuutena, ei epäonnistumisena. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 180.) Leppänen (2007, 140) huomauttaakin, että asiakaspalvelun supistaminen talouden tasapainottamiseksi saattaa johtaa pahempiin ongelmiin, jos supistaminen näkyy asiakkaille laadun heikkenemisenä. Tästä voi seurata organisaation taloudellista tilannetta edelleen heikentävä noidankehä:

1. Taloudelliset ongelmat
2. Henkilöstön vähentäminen
3. Palvelujen laatu heikkenee
4. Asiakastyytyväisyys laskee
5. Työilmapiiri laskee
6. Palvelujen laatu heikkenee lisää
7. Markkinointikulut kasvavat
8. Asiakasmäärät laskevat
9. Kehä alkaa alusta

Asiakaspalveluun panostamalla voidaan nostaa tuottavuutta, kun saadaan aikaiseksi positiivinen kierre (Kuvio 3).



Kuvio 3. Organisaation positiivinen kierre (Leppänen 2007, 143)

Positiivisessa kierteessä laatu nostaa asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta. Kun ammattitaitoinen henkilökunta saadaan pidettyä organisaatiossa, on laadun ylläpitäminen mahdollista. (Leppänen 2007, 143.) Tuottava yritys panostaakin asiakaspalvelun kehittämiseen ja asiakaspalvelijoiden kouluttamiseen sekä luo heille puitteet toteuttaa parasta palvelua (Selin & Selin 2013, 196).

Yleiset odotukset muodostuvat asiakkaan omista odotuksista palvelua kohtaan. Nämä odotukset syntyvät asiakkaan kokemuksista kyseessä olevasta organisaatiosta ja kilpailevista organisaatioista, ja näiden mahdollisuuksista vastata asiakkaan tarpeisiin. Henkilökohtaiset lupaukset ovat asiakaspalvelijan antamia lupauksia palvelutilanteessa, esimerkiksi lupaus olla yhteydessä asiakkaaseen tietyn ajan sisällä. (Zemke 2006, Tillmanin 2006, 10–24 mukaan.)

Hyvä asiakaspalvelu on tuottavaa ja se luo organisaation menestymiselle edellytykset (Pitkänen 2006, 7), koska näin saadaan sitoutuneita asiak-

kaita (Zemke 2006, Tillmanin 2006, 5 mukaan). Peppersin (2016, 6) mukaan yritysten tuottavuus perustuu nimenomaan asiakkaiden palvelemiseen, sillä ilman maksavia asiakkaita ei ole merkitystä kuinka hyvä tarjottava tuote tai palvelu on. Organisaation tulokseen vaikuttavia asiakaspalvelutekijöitä ovat sitoutuneet asiakkaat, asiakkaiden keskiostosten kasvu ja tyytyväisten asiakkaiden suositusten perusteella saadut uudet asiakkaat (Hyttinen 2014). Asiakastyytyväisyydellä on iso merkitys asiakkaiden sitoutumiseen ja asiakaspalvelu puolestaan on paras keino edistää sitoutumista organisaatioon (Hanif, Hafeez & Riaz 2010, 49). Hyvä asiakaspalvelu näkyy myös organisaation sisällä henkilöstön sitoutumisena. Kun asiakkaat ja henkilöstö ovat sitoutuneita ja tyytyväisiä, on organisaation menestyksen luominen ja ylläpitäminen helpompaa ja kustannustehokkaampaa. (Zemke 2006, Tillmanin 2006, 6 mukaan.)

Organisaation kannalta palvelukonsepti on avainasemassa; organisaation on kyettävä luomaan kustannustehokasta ja inhimillistä sekä samalla asiakaslähtöistä palvelua. Asiakkaan kohtaamisessa on huomioitava vuorovaikutuksellisuus ja yhteinen tavoite eli sekä asiakkaan että palveluntarjoajan kannalta paras lopputulos. Julkisella sektorilla hyvän asiakaspalvelun onnistuminen saa aikaan yhteiskunnallista vaikuttavuutta. (Pitkänen 2006, 8.)

Asiakkaita voidaan tarkastella asiakasprosessin eli asiakassuhteen elinkaaren kautta (Keskinen & Lipiäinen 2013, 22; Leppänen 2007, 148). Asiakkaan matka organisaation palveluiden piirissä alkaa asiakkaan mielikuvasta yritystä kohtaan eli brändin tilasta. Kun brändi on asiakkaan kannalta positiivinen, on asiakas myös valmis käyttämään organisaation tuotteita tai palveluita ja harkinnan jälkeen seuraakin tuotteen tai palvelun valinta ja osto. Jos brändi on vieras tai huono, saattaa asiakas etsiä jo tässä vaiheessa kilpailevan organisaation, jonka brändi on hänelle vahvempi. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 22–23.) Markkinoinnilla on tärkeä rooli ostopäätöksen tekemisessä (Leppänen 2007, 148).

Ostopäätöksen ja ostotapahtuman jälkeen asiakas arvioi itse tuotetta tai palvelua, vastaako se hänen odotuksiaan. Jos asiakas kokee saaneensa

sen mitä oletti, on todennäköisempää, että asiakas palaa uudelleen samaan organisaatioon, kun uusi tarve samankaltaiselle tuotteelle tai palvelulle ilmenee. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 24–28; Leppänen 2007, 150.) Negatiivisen kokemuksen saanut asiakas tuskin enää palaa takaisin, vaan vaihtaa organisaatiota eli synnyttää alkuperäiselle organisaatiolle poistumaa asiakkaita. Sosiaalinen media tarjoaa asiakaskokemuksille paikan, jossa suosituksia tai kritiikkiä jaetaan, joten yhden asiakkaan kokemukset voivat vaikuttaa myös potentiaalsiin asiakkaisiin. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 22–28.) Tyytyväiset asiakkaat luovat lisäarvoa organisaatiolle kertomalla siitä muillekin, mikä tuottaa positiivista mainetta organisaatiolle (Hanif, Hafeez & Riaz 2010, 50).

4 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

4.1 Kehittämisen määrittely

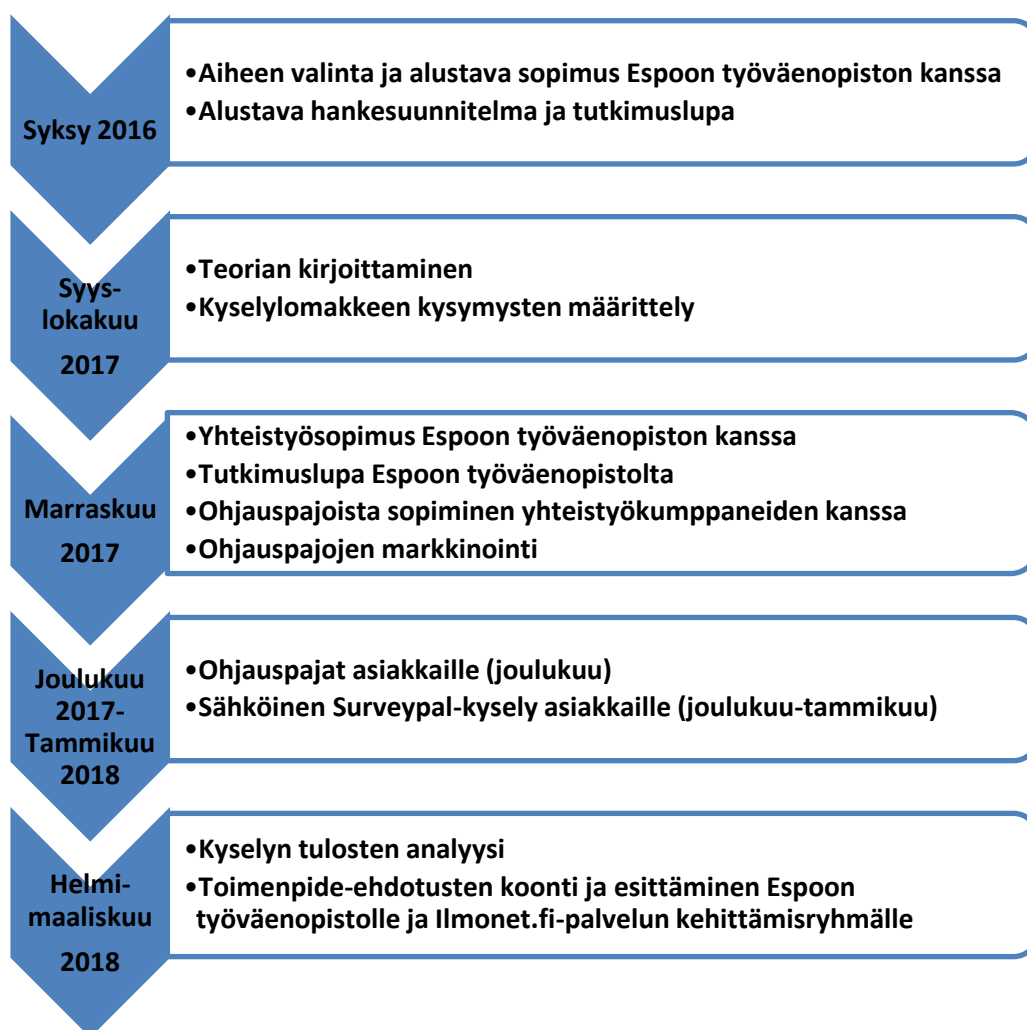
Heikkilän, Jokisen ja Nurmeland (2008, 21) mukaan kehittämistyö tai kehittämistoiminta on sellaista toimintaa, jonka tarkoituksena on luoda esimerkiksi uusia tai entistä parempia palveluita. Kehittämistoiminnan keskeisenä tarkoituksena on olennainen muutos parempaan päin (Heikkilä ym. 2008, 21). Yleisenä tarkoituksena on kehittää työelämän tietoja ja osaamista (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 26–27). Erityisesti julkisella sektorilla palveluita kehitetään usein niin, että parannetaan olemassa olevia palveluita, sen sijaan että kehitettäisiin jotain kokonaan uutta. Julkisen sektorin ulkopuolella palveluita kehitetään useammin yhteistyössä käyttäjien kanssa, mikä tarjoaa yllättävän paljon mahdollisuuksia varsinkin digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Kun yksityisen sektorin palvelut kehittyvät asiakasystävällisemmiksi, luo se painetta myös julkiselle sektorille pohtia kuinka hyvin palvelut kohtaavat asiakkaiden tarpeet. (Koivisto & Miettinen 2009, 153, 157.)

Palvelumuotoilun keinoin voidaan auttaa organisaatiota uusien palveluiden innovoinnissa ja nykyisten palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilun keskiössä on tuottaa palvelun käyttäjille heidän tarpeitaan ja odotuksiaan vastaavaa toimintaa, siten että se tukee palveluntuottajan liiketoiminnan tavoitteita. Palvelukokemus on sidoksissa palvelutapahtumaan ja palvelukokemuksen muodostaa aina asiakas. Palvelumuotoilulla pyritään optimoimaan kokemus palveluprosessia, työtapoja ja vuorovaikutusta parantamalla sekä poistamalla palvelua heikentävät seikat. (Tuulaniemi 2011, 24–26.) Tässä kehittämishankkeessa oli tarkoitus tuottaa tietoa niistä tarpeista, joita Espoon työväenopiston asiakkailla on suhteessa Ilmonet.fi-palveluun. Tavoitteena oli pyrkiä tukemaan palvelun kehitystyötä kokoamalla asiakkaiden tarpeet ja toiveet toimenpide-ehdotuksiksi, joita voitiin käyttää palvelun kehittämisessä. Ilmonet.fi-palvelua kehittämällä palveluprosessi paranee, mikä tukee koko Omnian tavoitetta palvella asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla.

Tuulaniemen (2016, 30, 33) mukaan organisaation perustehtävänä on arvon tuottaminen asiakkaalle. Toisaalta liiketoiminnassa yksi keskeisistä asioista on organisaation arvolupaus asiakkaalle. Arvolupauksen avulla organisaatio erottautuu kilpailijoistaan ja kertoo asiakkaalle mitä hyötyä hän saa. Asiakkailla on myös odotuksia organisaatiota kohtaan. Nämä odotukset perustuvat aikaisempiin kokemuksiin, toiveisiin, tarpeisiin sekä yrityksen viestintään ja maineeseen. Asiakkaiden kokema arvo perustuu vuorovaikutukseen eri kohtaamisissa ja kanavissa, kuten asiakaspalvelu, internet ja palvelut. (Tuulaniemi 2016, 33.) Tämän kehittämishankkeen kohdeorganisaatiossa Omniassa korostetaan myös arvon tuottamista asiakkaalle. Toiminnan keskiössä kaikilla toiminta-alueilla on ajatus siitä, mitä voimme tehdä asiakkaidemme hyväksi ja kuinka voimme palvella heitä paremmin.

4.2 Kehittämishankkeen eteneminen

Tämä kehittämishanke kesti kokonaisuudessaan hieman yli puolitoista vuotta. Ensimmäisellä puoliskolla hankkeessa pyrittiin tarkentamaan hankkeen sisältöä ja suunnittelemaan aikataulua Espoon työväenopiston toimintaan sopivaksi. Toisella puoliskolla hanke konkretisoitui kyselyn ja ohjauspajojen myötä. Lopuksi koottiin toimenpide-ehdotukset ja saatettiin raportti valmiiksi. Tämän kehittämishankkeen eteneminen on kuvattu kuviossa 4 ja prosessi on avattu tarkemmin sen jälkeen.



Kuvio 4. Kehittämishankkeen eteneminen

Kehittämishanke alkoi aiheen määrittelyllä ja toteutuksen ideoinnilla syksyllä 2016. Kehittämishankkeesta sovittiin alustavasti Espoon työväenopistossa lokakuussa 2016. Kevään ja kesän 2017 aikana teoriaosuus täydentyi ja kyselylomakkeen kysymykset tarkentuivat. Marraskuussa 2017 tehtiin yhteistyösopimus ja allekirjoitettiin tutkimuslupahakemus. Sähköinen kyselylomake oli avoinna asiakkaille 26.11.2017-10.1.2018. Kyselyä markkinoitiin käyttäen erilaisia kanavia.

Marraskuussa 2017 sovittiin yhteistyökumppaneiden kanssa ohjauspajojen kohteet, määrä ja aikataulut. Myös ohjauspajoja markkinoitiin käyttäen

erilaisia kanavia, joista jäljempänä tarkemmin. Ohjauspajoja pidettiin joulukuun alussa yhteensä neljä eripuolilla Espoota. Ohjauspajat pidettiin kolmessa kirjastossa ja yhdessä seniorikeskuksessa ennen joulukuun 2017 kurssi-ilmoittautumisten alkamista.

Helmikuun 2018 alussa kyselylomakkeista saadut avoimet vastauksen toimitettiin Ilmonet.fi-palvelun kehittämisestä vastaavalle yritykselle. Yritys toteutti Ilmonet.fi-palvelun kokonaisuudistukseen liittyen asiakashaastatteluja, ja hankkeen kyselystä saatuja vastauksia voitiin hyödyntää jo haastatteluissa tukimateriaalina.

Helmikuussa 2018 aloitettiin aineistoon perustuen tulosten määrittely. Tämä kehittämishanke päättyi huhtikuussa 2018, kun aineisto oli analysoitu, kehittämiskohteet ja toimenpide-ehdotukset oli määritelty sekä tulokset esitelty. Tulokset esitettiin maaliskuun vaihteessa Espoon työväenopiston johtoryhmälle ja henkilöstölle sekä Ilmonet.fi-palvelun kehittämisryhmälle. Tuloksia hyödynnettiin ilmonet.fi-palvelun uudistamisprojektissa.

Ilmonet.fi-palvelun uudistamisprojekti jatkui vuoden 2018 ajan, joten siihen liittyen tulosten hyödyntäminen ja vaikutukset ilmonet.fi-palvelun esteettömyyteen ja saavutettavuuteen asiakkaiden näkökulmasta jäivät mahdollisesti uuden kehittämishankkeen arvioitavaksi.

4.3 Ohjauspajat

Hankkeen aikana asiakkaille pidettiin neljä ohjauspajaa, joissa neuvottiin internetilmoittautumisen tekoa ja Ilmonet.fi-palvelun käyttöä. Asiakkailla oli mahdollisuus kysyä itseään askarruttavia asioita ja pyytää vinkkejä sivuston käyttöön. Ohjauspajat pyrittiin järjestämään lähellä asiakkaita yhteistyökumppaneiden tiloissa. Ohjauspajojen paikat määrittyivät myös sen mukaan, miten aikataulut saatiin sopimaan yhteen.

Asiakkaita ohjauspajoihin pyrittiin saamaan mainostamalla ohjauspajoja erilaisin keinoin. Ohjauspajoja markkinoitiin Omnian internetsivuilla, Ilmo-

net.fi -palvelussa, ilmoitustauluille sijoitetuilla mainoksilla Omnian ja yhteistyökumppaneiden toimipisteissä, sähköpostitse lähetetyllä asiakasviestillä (noin 9800 vastaanottajaa), sähköisellä uutiskirjeellä (noin 22 000 vastaanottajaa) sekä Facebook-ilmoituksella. Facebook-ilmoitus tavoitti 258 henkilöä.

Ohjauspajoihin osallistui kuitenkin vain vähän asiakkaita, yhteensä 12 henkilöä. Osa osallistujista tuli pajaan varta vasten ja osa osallistujista tuli sattumalta paikalle ja ohi kulkiessaan jäivät kysymään Ilmonet.fi-palvelusta ja Espoon työväenopiston toiminnasta.

Ohjauspajojen tarkoituksena oli parantaa ikäihmisten valmiuksia Ilmonet.fi-palvelun käyttöön ja kerätä tietoa niistä haasteista, joita käyttäjillä palveluun liittyen on. Pajoissa oli myös tarkoitus kerätä vastauksia Ilmonet.fi-palvelua koskevaan kyselyyn. Pajoissa asiakkailta oli mahdollisuus vastata kyselyyn myös paperilomakkeella. Kuitenkin vain kaksi asiakasta vastasi kyselyyn pajoissa. Nämä vastaukset siirrettiin sellaisinaan sähköiseen kyselyyn. Ohjauspajojen tarkoitus oli myös tukea asiakaspalvelua ja edistää ikäihmisten valmiuksia sähköisen palvelun käyttöön. Pajoihin osallistuneet asiakkaat saivat henkilökohtaista ohjausta Ilmonet.fi-palvelun käyttöön omien tarpeidensa mukaan.

4.4 Aineiston keruu

Tutkimusprosessin alkuvaiheessa ei ole kannattavaa päättää tarkasti aineiston keruumenetelmiä ja analysointimenetelmiä, mutta tilastollinen näkökulma on huomioitava kuitenkin viimeistään, kun päätetään aineiston keruuseen käytetystä otannasta ja mittareista. Tässä vaiheessa on arvioitava millä kysymyksillä tutkittavaan aiheeseen saadaan tarvittavat vastaukset ja miten näitä tuloksia voidaan analysoida. Kyselylomaketta käytettäessä on aineistonkeruu mahdollista aloittaa vasta kun tutkimusongelma on selvillä, jotta vältetään turhilta kysymyksiltä ja toisaalta olennaiset kysymykset saadaan mukaan kyselyyn. (Valli 2001, 11–12, 28–29.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen näkökulmasta otannan tärkeimmät käsitteet ovat perusjoukko ja otos. Perusjoukko tarkoittaa tutkimuksen kohderyhmää eli sitä mistä ollaan kiinnostuneita. Otos tarkoittaa sitä ryhmää, jotka tulevat valituiksi edustamaan perusjoukkoa tutkimuksessa. (Vehkalahti 2008, 43.) Hankkeessa perusjoukko oli yli 63-vuotiaat Espoon työväenopiston potentiaaliset ja olemassa olevat asiakkaat. Otoksena tässä hankkeessa sähköisen kyselyn osalta olivat yli 63-vuotiaat Espoon työväenopiston markkinointiluvan antaneet asiakkaat, joilla on sähköposti käytössä sekä ohjauspajoihin osallistuneet asiakkaat.

Kyselytutkimuksessa aineistoa kerätään standardoiduilla kysymyksillä eli kaikilta osallistujilta kysytään kysymykset samalla tavalla (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2004, 182). Vaikka tilastollisen tutkimuksen aineisto kerätään usein kyselylomakkeella, ei Vallin (2001, 28) mukaan valmiita mittareita välttämättä ole, joten tutkija voi joutua muokkaamaan omaa mittaristoaan. Tällöin on mietittävä, miten aineisto on mitattavissa sekä huomioitava tutkimuskohteen mahdolliset erityispiirteet. Kysymyksiä laadittaessa on keskityttävä siihen, etteivät kysymykset ole monitulkintaisia, jolloin väärinymmärryksetkään eivät ole mahdollisia. (Valli 2001, 28–29.)

Tässä hankkeessa aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella (LIITE 1). Lomake oli toteutettu sähköisellä SurveyPal-työkalulla. Kyselyllä pyrittiin keräämään tietoa siitä, mitkä seikat estävät ikäihmisiä käyttämästä internetpohjaista ilmoittautumista ja mitkä seikat helpottaisivat ilmoittautumista. Tämän kehittämishankkeen yhtenä tavoitteena oli selvittää, millälaisia haasteita työväenopiston senioriopiskelijoilla on internetilmoittautumiseen liittyen. Kysymysten laadinta keskittyi siis Ilmonet.fi-palvelun käytettävyyteen sekä ikäihmisten tietoteknisiin valmiuksiin. Taustakysymyksinä kerättiin tietoa muun muassa asiakkaiden iästä sekä siitä kuinka usein he käyttävät tietotekniikkaa arjessaan. Hankkeen varsinaiset tutkimuskysymykset koskivat Ilmonet.fi-palvelun käytettävyyttä eri osa-alueilla, kuten sisäänkirjautuminen, omien tietojen selailu ja kursseille ilmoittautuminen. Ilmonet.fi-palvelun kehittämisideoille oli lomakkeessa vapaa kenttä ja lopuksi oli vielä mahdollisuus antaa avointa palautetta Ilmonet.fi-palveluun liittyen.

Kysymyksissä käytettiin Vallin (2001, 23) esittämää järjestys- eli ordinaaliasteikkoa, jolloin kyselyssä annetaan valmiit vaihtoehdot kuten erittäin hyvä, hyvä, melko hyvä, melko huono, huono ja erittäin huono. Mittausmenetelmänä käytettiin Likert-asteikkoa. Likert-asteikossa vastausvaihtoehdot on nimetty (Vallin 2001, 35). Hankkeessa käytetyssä kyselylomakkeessa kysymykset olivat standardoituja. Standardoiduissa kysymyksissä kaikilta vastaajilta kysytään kysymykset samalla tavalla (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 1997, 182).

Kyselyllä kerättiin tietoa työväenopiston jo olemassa olevilta asiakkailta sekä ohjauspajoihin osallistuvilta asiakkailta, jotka eivät välttämättä entuudestaan ole työväenopiston asiakkaita. Koska Ilmonet.fi-palvelu on sähköinen järjestelmä, oli oletuksena, että suurin osa sitä käyttävistä käyttävät myös muita sähköisiä palveluita tai sähköpostia. Näin ollen kyselyyn vastaaminen sähköisesti onnistui oletettavasti suurimmalta osalta asiakkaista. Kyselyyn vastaaminen paperilla mahdollistettiin hankkeen aikana pidetyissä ohjauspajoissa niille, jotka kokivat sähköisen lomakkeen liian haastavaksi.

Sähköinen kyselylomake oli avoinna hieman yli kuusi viikkoa vuodenvaihteessa 2017–2018. Kyselyä markkinoitiin Omnian internetsivuilla, Ilmonet.fi -palvelussa, ilmoitustauluille sijoitetuilla mainoksilla Omnian ja yhteistyökumppaneiden toimipisteissä, sähköpostitse lähetetyllä asiakasviestillä sekä sähköisellä uutiskirjeellä sähköpostitse ja Facebookissa. Asiakasviestissä oli mukana myös muuta ajankohtaista tietoa Espoon työväenopiston toimintaan liittyen, kuten muistutus kurssi-ilmoittautumisten alkamisesta, joten vastaanottajiksi valikoitiin syksyn 2017 kursseille ilmoittautuneet asiakkaat. Uutiskirjeen sähköpostilla vastaanottavat ovat pidemmältä aikajaksolta asiakkaina olleita tai muuta kautta uutiskirjeen tilanneita. Facebookissa uutiskirje tavoitti 800 henkilöä.

Vehkalahti (2008, 47–48) kuvaa saatetekstin tärkeyttä, jotta vastaajia saadaan motivoitua vastaamaan kyselyyn. Hankkeen kyselylomakkeen saate teksti oli pyritty muotoilemaan niin, että se motivoi vastaamaan, jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman paljon. Asiakasviestillä ja uutiskirjeellä

lähetettyyn kyselyyn lisättiin saatetekstiin kyselyn vastausaika sekä yhteystiedot lisätietoja varten. Vastaukset kyselyyn tulivat suurimmaksi osaksi noin kahden päivän sisällä viestien lähettämisestä. Kyselyyn liittyviä yhteydenottoja ei asiakkailta tullut. Kyselyä kävi katsomassa yhteensä 261 henkilöä ja vastauksia antoi yhteensä 134 henkilöä. Kaikista vastanneista yli 63-vuotiaita oli 84 henkilöä.

Kyselyyn vastanneiden alle 64-vuotiaiden vastauksia ei käytetty tässä hankkeessa aineistona, joten ne rajattiin aineistosta valmiiksi pois. Alle 64-vuotiaiden vastauksia voitiin kuitenkin hyödyntää Espoon työväenopiston toiminnan sekä Ilmonet.fi-palvelun kehittämisessä, vaikka vastauksia ei sisällytetty tämän hankkeen tuloksiin. Erityisesti avoimiin kenttiin saadut vastaukset voitiin huomioida toiminnan kehittämisessä, sillä avoimissa vastauksissa tuli joitakin suoria kehittämisehdotuksia ja -toiveita asiakkailta.

4.5 Aineiston analyysi

Aineiston keräämisen jälkeen se täytyy käsitellä. Vehkalahti (2008, 51) kuvaa aineiston esikäsittelyn merkitystä. Aineistoon on hyvä tutustua ensin yleissilmäyksellä ja sen jälkeen esimerkiksi luokittelemalla se prosenttija-kaumaan ja frekvenssijakaumaan, joka kuvaa kunkin vastaustyyppin esiintymistä määrällisesti. Tällaisen jaottelun etuna on, että sitä voidaan käyttää minkä tyyppisellä mitta-asteikolla tahansa. Jakaumien lisäksi vastausten muuttujia ovat esimerkiksi minimi ja maksimit, keskiarvo ja mediaani sekä havaintojen lukumäärä. Aineistoa voidaan esikäsitellä erilaisilla kuvilla, kuvioilla, taulukoilla ja hajontakuvilla. Tutkittavan tiedon tulosten esittäminen edellyttää aineiston tiivistämistä tilastollisten mallien ja menetelmien avulla, ja näin arvioiden luomista perusjoukon ominaisuuksista. (Vehkalahti 2008, 51–73, 87.)

Tämän hankkeen kyselylomakkeessa käytettiin myös osittain avoimia kysymyksiä. Vallin (2001, 45) kuvaa avointen kysymyksien haastavuutta vastausten luokittelussa. Hankkeessa käytetyssä kyselylomakkeessa avoimiin vastauksiin annettiin ohjaavia esimerkkejä, jolloin vastaukset suuntautuivat

lähemmäs toisiaan, ja tällöin niitä oli helpompi luokitella analysointia varten. Esimerkiksi verkkokaupan osalta esimerkkeinä olivat Ellos ja Boozt.com, matkatoimistoimistoista ja lipunmyynnistä Viking Line ja VR ja sosiaalisesta mediasta Facebook ja Twitter. Näillä ohjaavilla esimerkeillä pyrittiin ilmaisemaan, minkälaisia verkkopalveluita kussakin kysymyksessä tarkoitetaan. Ilman esimerkkejä vastaukset olisivat voineet jäädä vähäisemmiksi, mikäli vastaajat eivät olisi ymmärtäneet kysymystenasettelua samoin kuin oli tarkoitettu. Vaikka kysymyksissä annettiin esimerkkejä palveluista, nousi vastauksissa myös paljon muita kyseiseen ryhmään kuuluvia palveluita, joten esimerkit eivät näyttäneet rajoittavan vastauksia.

Vastausten analysointi aloitetaan tarkastelemalla suoria jakaumia. Jakaumien perusteella nähdään muuttujien sisältämät arvot (Vehkalahti 2008, 52). Tämän kehittämishankkeen kyselystä saatuja vastauksia analysoitiin lähinnä suoriin jakaumiin perustuen. Suorat jakaumat antoivat riittävästi infoa vastaajien taustatiedoista ja siitä, miten he käyttivät tietotekniikkaa. Suorien jakaumien perusteella vastauksista näkyi myös mihin teemoihin liittyen vastaajilla oli eniten haasteita ilmonet.fi-palvelun käytössä. Tuloksia esitettäessä on joitain osioita koottu taulukkomuotoon, jotta vastauksia olisi helpompi tarkastella kokonaisuuksina.

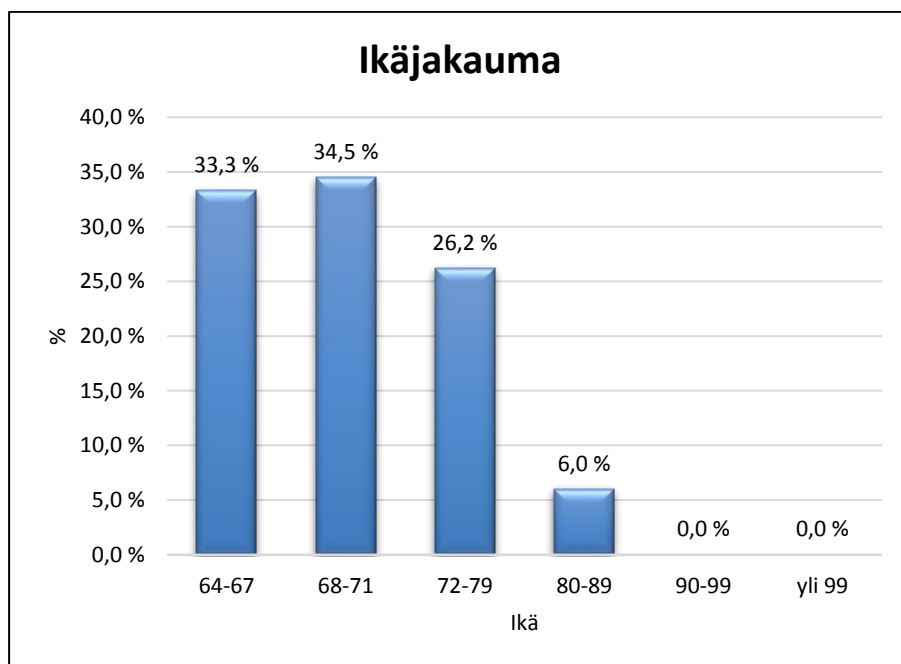
Ristiintaulukoinnin avulla voidaan tarkastella yhteyksiä muuttujien välillä (Valtari 2006, 26). Ristiintaulukoinnista ei ollut tässä hankkeessa varsinaista hyötyä, sillä tavoitteena oli kuvata asiakkaiden kokemia haasteita ja koota kehittämis ehdotukset palvelun parantamiseksi. Kehittämis ehdotuksien kannalta ei ollut oleellista, tuliko ehdotukset esimerkiksi 64-67-vuotiailta naisilta vai 68-71-vuotiailta miehiltä. Koska vastaajien määrää ja taustoja ei voitu ennakkoon tietää, haluttiin taustakysymykset kuitenkin sisällyttää kyselyyn, jotta saatiin kuva siitä, ketkä kyselyyn olivat vastanneet. Jos vastauksia olisi tullut esimerkiksi vain alle 68-vuotiailta naisilta, olisi tämä vaikuttanut tulosten luotettavuuteen.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET

5.1 Kyselyn tulokset

5.1.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastasi yhteensä 84 hankkeen kohderyhmään kuuluvaa eli yli 63-vuotiasta asiakasta. Vastaajista 82 % oli naisia ja 18% miehiä. Vastaajien ikäjakauma esitetään kuviossa 5.



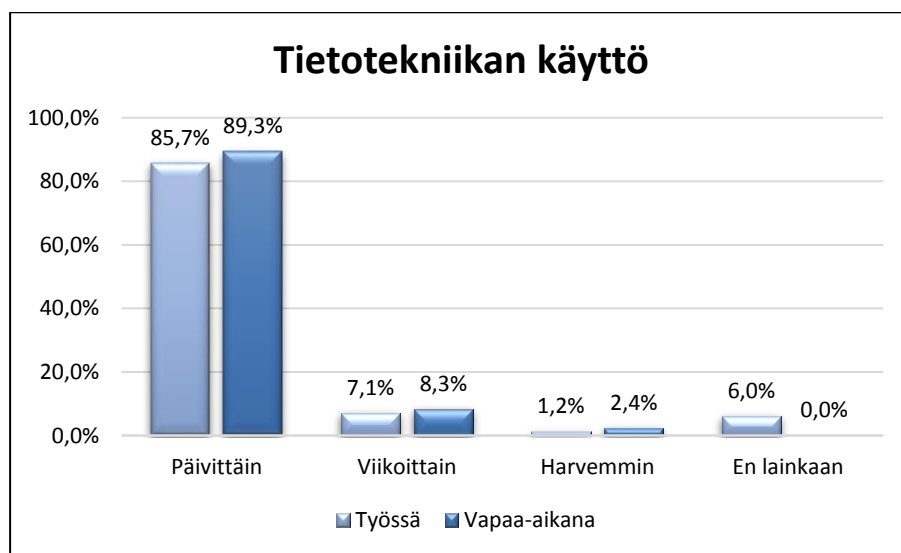
Kuvio 5. Vastaajien ikäjakauma

Kyselyyn vastanneista 89 % oli kyselyyn vastaamisen aikaan jollakin Espoon työväenopiston kurssilla. Kukaan kohderyhmän vastaajista ei ollut

sellainen, joka ei olisi koskaan ollut Espoon työväenopiston kurssilla. Tähän vaikutti varmasti se, että kyselyn vastaajat olivat Espoon työväenopiston asiakkaita syksyiltä 2017 tai uutiskirjeen tilaajia. Uutiskirjeen vastaanottajat ovat pääosin Espoon työväenopiston vanhoja tai nykyisiä asiakkaita, vaikka uutiskirjeen voi tilata itselleen kuka tahansa.

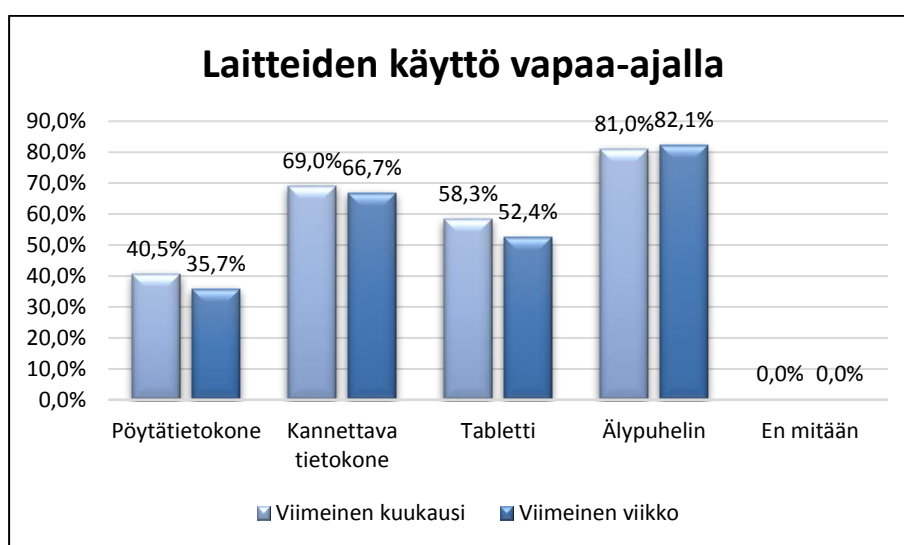
Vain 1 % vastaajista oli edelleen työelämässä. Vastaajista 40 % ei ollut kyselyn aikaan työelämässä, mutta olivat olleet viimeisen viiden vuoden aikana. Työelämässä viimeksi yli viisi vuotta sitten oli ollut 56 % vastaajista. Niitä jotka eivät olleet ollenkaan olleet työelämässä oli vastaajista 2 %.

Vastaajista suurin osa käytti tai oli käyttänyt tietotekniikkaa työssään päivittäin (Kuvio 6). Vain 6 % ei ollut lainkaan käyttänyt tietotekniikkaa työssään. Tietotekniikkaa vapaa-ajallaan käytti vastaajista päivittäin 89 %. Kaikki vastaajat käyttivät vapaa-ajallaan tietotekniikkaa joskus.



Kuvio 6. Tietotekniikan käyttötaajuus työssä ja vapaa-aikana

Vastauksissa ei näkynyt suuria eroja siinä, mitä laitteita vastaajat olivat käyttäneet viimeisen kuukauden ja viimeisen viikon aikana vapaa-ajallaan. Vastaajat saivat valita kaikki ne laitteet, joita olivat käyttäneet. Älypuhelinta oli käyttänyt kuukauden aikana 81 % ja viikon aikana 82 %. Kaikki vastaajat olivat käyttäneet jotain laitetta sekä kuukauden sisällä että viikon sisällä vastaamisesta (kuvio 7).

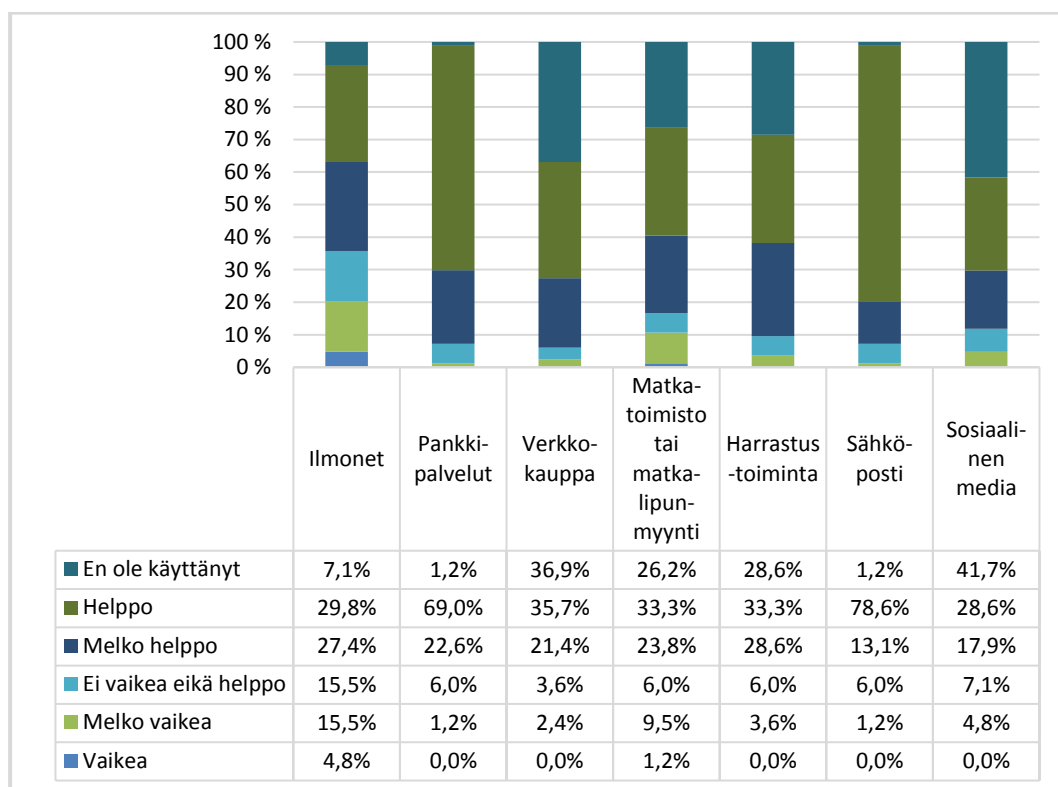


Kuvio 7. Laitteiden käyttö vapaa-ajalla

5.1.2 Verkkopalveluiden käyttö

Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajien kokemuksia erilaisista verkkopalveluista, jotta nähtäisiin käyttävätkö ikäihmiset verkkopalveluita ja kokevatko he verkkopalvelut helppokäyttöisiksi vai vaikeiksi. Eri verkkopalveluita olivat Ilmonet.fi, pankkipalvelut, verkkokauppa, matkatoimisto tai lipunmyynti, harrastustoiminta, sähköposti ja sosiaalinen media. Vastaajat

saivat myös halutessaan kertoa esimerkeillä mitä internetissä toimivia palveluita he olivat käyttäneet ja kuinka helppokäyttöisiksi he olivat ne kokeineet. Eri palveluista oli annettu esimerkkejä valmiiksi, jotta kysymykset ymmärrettäisiin mahdollisimman samalla tavoin. Yleiskuvaus vastauksista esitetään kuviossa 8.



Kuvio 8. Eri verkkopalveluiden käyttökokemukset

Suurin osa vastaajista oli käyttänyt Ilmonet.fi-palvelua (Kuvio 8). Vain 7 % ei ollut käyttänyt palvelua. Suurin osa vastaajista koki Ilmonet.fi-palvelun käytön helppona tai melko helppona. Melko vaikeana tai vaikeana palvelua piti vastaajista yhteensä 21 %. Kuten kuviosta 8 selviää, Ilmonet.fi-pal-

velu koettiin vastaajien keskuudessa vaikeakäyttöisimmäksi verkkopalveluksi, vaikka se oli verkkopankin ja sähköpostin jälkeen käytetyin verkkopalvelu. Jos Ilmonet.fi-palvelu koetaan vaikeaksi käyttää, on oletettavaa, että asiakkaat ilmoittautuvat puhelimitse, tai ainakin soittavat varmistaakseen, onko heidän ilmoittautumisensa mennyt oikein. Tämä heikentää asiakkaiden mahdollisuuksia päästä haluamilleen kursseille, kun suosituimmat kurssit täyttyvät hetkessä. Jos asiakkaat ovat epävarmoja Ilmonet.fi-palvelun käytössä, kuormittaa tämä myös asiakaspalvelua, kun asiakkaat soittavat varmistaakseen ovatko he osanneet ilmoittautua oikein eli ovatko päässeet kurssille.

Pankkipalveluita oli käyttänyt 99 % vastaajista. Lähes kaikki pitivät pankkipalveluiden käyttöä helppona tai melko helppona. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että pankkipalveluiden käyttäminen verkossa olisi vaikeaa. Avoimeen kysymykseen pankkipalveluista vastasi yhteensä 61 vastaajaa. Kaikkiin mainituista verkkopankeista kirjaudutaan sisään esimerkiksi verkkopankkitunnuksilla tai sovelluksella. Ilmonet.fi-palvelun kannalta olennaista pankkipalveluiden käytössä on, että palveluun voi kirjautua sisään käyttämällä verkkopankkitunnuksia, mikäli ei halua luoda itselleen tunnusta (joka vaatii verkkopankkitunnusten käyttöä ensimmäisellä kerralla). Koska lähes kaikki vastaajat olivat verkkopankkia käyttäneet ja suurin osa piti sitä helppona, on tärkeää pitää verkkopankkikirjautuminen Ilmonet.fi-palvelussa vaihtoehtona jatkossakin.

Verkkokauppaa oli käyttänyt 63 % vastaajista. Yli puolet vastaajista koki verkkokaupan käytön helpoksi tai melko helpoksi. Kukaan vastaajista ei kokenut verkkokauppaa vaikeaksi. 38 vastaajaa jätti avokentän tyhjäksi eli ei vastannut mitä verkkokauppoja on käyttänyt ja kuinka helppokäyttöiseksi ne ovat kokeneet. Seitsemän vastaajaa ilmoitti, ettei ole käyttänyt verkkokauppaa lainkaan.

Esimerkit vastaajien käyttämistä verkkokaupoista olivat vastaajakohtaisia. Kuten pankkipalveluissa, myös verkkokaupan osalta kolme vastaajaa koki verkkokaupan käyttämisen osittain pakkona. Syynä verkkokaupan käyt-

töön mainittiin esimerkiksi tarjonta, hinta ja tarjoukset. Työväenopiston toiminta on osin julkisrahoitteista, joten hinta ei voi olla eri niille, jotka ilmoittautuvat puhelimitse ja niille, jotka ilmoittautuvat Ilmonet.fi-sivuston kautta. Ilmonet.fi-palvelussa on kuitenkin kurssitarjontaa laajemmin kuin painetussa oppaassa, sillä kursseja suunnitellaan myös kauden aikana sen mukaan, miten kursseja peruuntuu ja millä kursseilla on paljon jonoja.

Eräs vastaaja koki verkkokaupan käytön haasteena niiden erilaisuuden:

”Kullakin toimijalla on erilainen varaus- tai maksumenettely, se tekee ostosta usein tosi työlääksi.”

Koska vastaukset hajaantuivat vastaajien kesken ja lähes puolet vastaajista jätti avokysymykseen vastaamatta, on vaikea arvioida mitkä ovat niitä seikkoja, jotka muuten estävät tai edistävät ikäihmisten verkkokaupan käyttöä. Kuitenkin helppokäyttöisyyteen on panostettava myös Ilmonet.fi-palvelussa, jotta asiakkaat eivät koe sen käyttöä työlääksi. Kun samaa Ilmonet.fi-palvelua käyttää viisi eri toimijaa (PKS-opistoa), joilla kaikilla on esimerkiksi hieman erilaiset maksutavat ja ehdot, on huolehdittava, että tämä on asiakkaille selvää ja että ilmoittautumisprosessi olisi joka tapauksessa mahdollisimman samankaltainen riippumatta siitä, minkä opiston kursseille asiakas ilmoittautuu. Kursseille ilmoittautuminen ja maksamisen prosessi tulee tehdä niin helpoksi, ettei asiakkaat koe ilmonet.fi-palvelun kautta ilmoittautumista työlääksi.

Matkatoimistoa tai matkalipunmyyntiä oli verkossa käyttänyt 74 % vastaajista. Heistä hieman yli puolet piti näitä palveluja helppoina tai melko helppoina. Joka kymmenes piti palveluja melko vaikeina ja 1 % vaikeina. Matkatoimistoihin ja lipunmyyntiin liittyen vastauksista ei noussut mitään erityistä, jota voitaisiin peilata Ilmonet.fi-palvelun kehittämistarpeisiin. Osa vastaajista koki esimerkiksi matkalipunmyynnin verkossa helppokäyttöiseksi ja osa vaikeaksi. Myös ilmonet.fi-palvelu jakautuu käyttäjäkokeusten mukaan. Kehittämisessä on pyrittävä mahdollisimman helppokäyttöiseen sivustoon, jolloin suurin osa käyttäjistä voisi ilmoittautua sitä kautta ongelmitta.

Harrastustoimintaan liittyviä verkkopalveluja oli käyttänyt 71 % vastaajista. Myös näitä verkkopalveluja piti helppona tai melko helppona hieman yli puolet vastaajista. Ei vaikeana eikä helppona tai melko vaikeana piti 10 % vastaajista. Kukaan ei pitänyt harrastustoimintaan liittyviä verkkopalveluja vaikeina. Harrastustoimintaan liittyen verkkopalveluiden käyttö oli vastaajien kesken hajanaista, vastaajat olivat käyttäneet monia eri toimijoiden palveluja. Kommentteja niiden helppokäyttöisyydestä ei juurikaan vastauksissa ollut. Esimerkkejä tai käyttökokemuksia omista harrastustoiminnan verkkopalveluista antoi yhteensä 41 vastaajaa.

Espoon työväenopiston tai Omnian kurssi-ilmoittautumisen tai ilmonet.fi-palvelun mainitsi 14 vastaajaa ja näistä yksi oli kuvannut palvelun käyttöä helpoksi. Yksi vastaajista ei luultavasti ollut tutustunut palvelun käyttöön kovin tarkasti, sillä hän kommentoi Ilmonet.fi-palvelua näin:

”On myönteistä, että pääkaupunkiseudulla asuvana voin käyttää kaikkien kuntien työväenopistojen palveluja. On myös hyvä, että tarvittaessa voin ilmoittautua puhelinaikana. Olenkin näin tehnyt, koska ilmoittautumiseen tarvitsiin oma tunnusluku, jota en ole luonut.”

Ilmonet.fi-palvelua voi käyttää myös Suomi.fi-tunnistautumisella verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella, eli käyttäjätunnuksen luominen ei ole välttämätöntä. Vaikka vastaus oli yksittäinen, kertoo se kuitenkin siitä, että joko asiakkaat eivät löydä ohjeita Ilmonet.fi-palvelun käyttöön riittävän helposti, tai sitten he eivät vain viitsi niitä lukea. Palvelua kehitettäessä on ohjeet saatava selkeästi esille ja kiinnitettävä huomiota sen luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen, esimerkiksi kuvien avulla.

Sähköpostia oli käyttänyt 99 % vastaajista. Sähköposti oli kysytyistä verkkopalveluista vastaajien mielestä helppokäyttöisin (Kuvio 8). 79 % koki sähköpostin käytön helpoksi ja 13 % melko helpoksi. Kukaan vastaajista ei kokenut sähköpostin käyttöä vaikeaksi ja vain 1 % koki sen melko vaikeaksi. Avoimeen kenttään sähköpostin käytöstä oli vastannut 60 vastaajaa. Myös sähköpostin käytön kaksi vastaajaa koki pakkona. Kuitenkin suurin osa vastaajista suhtautui positiivisesti sähköpostin käyttöön, esimerkiksi

sen helppouden ja nopeuden takia. Eräs vastaaja mainitsi sähköpostin tiedonvälityskanavana:

”Todella hienoa, kun Työväenopistokin lähettää sähköpostissa uutiskirjeensä.”

Vaikka vastaajat kokivat sähköpostin käytön suurimmaksi osaksi helpoksi, on työväenopiston asiakkailta sähköpostin käytössä kuitenkin oman kokemuksen mukaan joitain haasteita. Esimerkiksi työväenopiston kurssille ilmoittautumisesta lähtee asiakkaalle vahvistusviesti järjestelmästä automaattisesti. Koska sähköpostin lähettäjän osoitteessa on ”noreply”, tulkitsevat jotkin sähköpostintarjoajat nämä viestit esimerkiksi roskapostiksi ja siirtävät ne automaattisesti roskaposteihin saapuneiden sijaan. Myös järjestelmän kautta lähetetyt uutiskirjeet ja muut viestit lähtevät yleensä niin, että niissä käytetään noreply-osoitetta. Esimerkiksi Gmail saattaa siirtää työväenopistolta tulevat postit automaattisesti ”Ilmoituksiin”, jos asiakkaalla on tällainen kansio Gmailissa käytössä. Asiakkaat eivät aina osaa tai muista etsiä viestejä näistä kansioista, joita heidän sähköposteissaan mahdollisesti on käytössä. Tämä taas johtaa asiakkaiden epävarmuuteen esimerkiksi siitä, onko ilmoittautuminen onnistunut ja he joutuvat ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun. Maaliskuussa 2018 Ilmonet.fi-palvelun ja Espoon työväenopiston kurssinhallintajärjestelmän palveluntarjoaja otti käyttöön palvelun, joka estää sähköpostien menon roskaposteiksi.

Sosiaalisen median koki helppokäyttöiseksi 29 % tai melko helppokäyttöiseksi 18 % vastaajista eli suurin osa heistä, jotka sosiaalista mediaa käyttivät (Kuvio 8). Ei helppona eikä vaikeana sosiaalisen median koki 7 % ja melko vaikeana 5 % vastaajista. Sosiaalista mediaa oli käyttänyt 58 % vastaajista, ja kukaan heistä ei kokenut sen käyttöä vaikeana. Sosiaalista mediaa koskevaan avokenttään tuli 49 vastausta, joista yhdeksän kertoi, ettei käytä sosiaalista mediaa. Suurin osa kertoi käyttävänsä Facebookia, mutta myös muita kanavia mainittiin.

Sosiaalinen media jakoi vastaajien mielipiteitä sen käytettävyydestä. Varsinaisesti helppokäyttöisyyteen ei tullut erikseen sanallisia kommentteja,

mutta tässäkin kohdassa pakko esiintyi kolmella vastaajalla. Eräs vastaaja kommentoi seuraavasti:

”Facebook, harrastukseni asioita hoidetaan Facebookissa, muutoin pysyisin koko hommasta irti.”

Myös sosiaalinen media koettiin hyvänä tiedonvälityskanavana ja esimerkiksi eräs vastaajista kommentoi käyttävänsä kahta sosiaalisen median kanavaa

”...koska sukulaiset ja ystävät ovat siellä. Yhteydenpidon helppous, tiedottaminen esim. kaveripiirin asioista, tapamisista sopiminen helppoa.”

ilmonet.fi-palvelun kannalta sosiaalista mediaa voitaisiinkin käyttää entistä enemmän tiedotuskanavana myös opistojen yhteisellä viestinnällä. Lähes puolet niistä, joilla sosiaalinen media oli käytössä, kokivat sen vähintään melko helppokäyttöisenä, joten sosiaalista mediaa kannattaa käyttää myös ikääntyneiden kohderyhmämarkkinointiin ja -tiedottamiseen.

Muita verkkopalveluita ilmoitti käyttävänsä 18 vastaajaa. Erilaisia verkkopalveluja mainittiin laidasta laitaan, mutta niiden helppokäyttöisyyttä ei kommentoitu. Mainittuja verkkopalveluita olivat muun muassa verkkolehdet, TV-kanavien verkkopalvelut, kirjastopalvelut, viranomaispalvelut, reittioppaat ja valokuvapalvelut. Vastuksista on vaikea vetää johtopäätöksiä siitä, mikä näissä käytetyissä verkkopalveluissa olisi sellaista, mikä voisi helpottaa asiakkaiden Ilmonet.fi-palvelun käyttöä, koska niiden käytettävyydestä ei kerrottu.

Ainakaan tämän hankkeen kyselyn perusteella mikään verkkopalvelu ei ollut kaikkien mielestä helppokäyttöinen, eli kehitettävää on. Ilmonet.fi-palvelua kehitettäessä pitäisi pyrkiä luomaan toisaalta mahdollisimman helppokäyttöinen ja toisaalta palvelun käyttöön houkutteleva sivusto, jotta myös ikäihmiset voisivat sitä aktiivisemmin käyttää.

5.1.3 Ilmonet.fi-palvelun käyttö

Ilmonet.fi-palveluun liittyen vastaajilta kysyttiin sen helppokäyttöisyydestä eri tilanteissa, kuten rekisteröitymisessä, ilmoittautumisessa, kurssien selailussa tai perumisessa. Yli 63-vuotiaat olivat kokeneet kaikki Ilmonet.fi-palvelun osa-alueet vaikeammiksi, kuin muut vastaajat. Vaikeimmaksi oli koettu oikean kurssin löytyminen ja helpoimmaksi kirjautuminen palveluun.

Ilmonet.fi-palveluun tunnuksen oli luonut 93 % vastaajista. Kokonaisuudessaan tähän kysymykseen vastasi 81 vastaajaa. Heistä hieman alle puolet piti tunnuksen luomista helppona tai melko helppona. Ei vaikeana eikä helppona tunnuksen luomista piti 22 %. Melko vaikeana tai vaikeana tätä piti lähes neljännnes vastaajista. Jos ensimmäinen vaihe Ilmonet.fi-palvelun käytössä koetaan vaikeaksi, voi olla, että sen käyttö kokonaisuudessaan jää vähäiselle.

Ilmonet.fi-palveluun kirjautumista koskevaan kysymykseen vastasi 82 kohderyhmän henkilöä eli kaksi jätti vastaamatta. Vastanneista palveluun kirjautumista oli käyttänyt 94 % vastaajista. Noin puolet vastaajista koki palveluun kirjautumisen helpoksi tai melko helpoksi. Melko vaikeaksi kirjautumisen koki 15 % ja vaikeaksi 2 %. Neljännnes ei kokenut kirjautumista palveluun helppona eikä vaikeana. Ilmonet.fi-palveluun liittyvistä kysymyksistä kirjautuminen koettiin yli 63-vuotiaiden osalta selkeästi helpoimpana asiana. Koska ilmoittautuminen työväenopiston kursseille Ilmonet.fi-palvelun kautta vaatii kirjautumisen, on hyvä, että se koettiin suurimmalta osin helpoksi. Kuitenkaan pelkkä kirjautuminen ei riitä, vaan sen jälkeen vaaditaan myös osaamista etsiä haluamansa kurssit ja ilmoittautua niille.

Omien tietojen päivittämistä koskevaan kysymykseen vastasi 80 kohdehenkilöä. Näistä 15 % ei ollut päivittänyt tietojaan Ilmonet.fi-palvelussa. Tietojaan päivittäneistä helpoksi tai melko helpoksi sen koki puolet vastaajista. Ei vaikeaksi eikä helpoksi tietojen päivittämisen koki viidennes vastaajista ja melko vaikeaksi tai vaikeaksi yhteensä 14 %. Omien tietojen päivittämiseen tuli vähiten vastauksia vaihtoehtoihin ”vaikea” tai ”melko vaikea”, joten näiden vastausten perusteella tietojen päivittäminen oli

myös yksi helpoimmaksi koettu toiminto. Tosin vaikka se koettiin helpoksi, ei tulos kerro sitä, kuinka usein vastaajat tietojaan käyvät tarkistamassa ja päivittämässä. Asiakkaiden yhteystietojen ajantasaisuus on tärkeää monestakin syystä, mutta esimerkiksi kun asiakas on unohtanut salasanan tai käyttäjätunnuksen ilmonet.fi-palveluun, niiden palauttamiseen asiakkaalle tarvitaan voimassa oleva sähköpostiosoite. Oman kokemuksen mukaan asiakkailla on jonkin verran haasteita tunnuksien ja salasanojen palauttamisen kanssa, koska heidän yhteystietonsa eivät ole ajan tasalla, jolloin esimerkiksi uuden salasanan aktivointilinkit menevät asiakkaalle sellaiseen sähköpostiin, jota he eivät enää käytä.

Omien kurssien selailuun vastasi 82 kohderyhmään kuuluvaa. Heistä 82 % oli käynyt selaamassa omaa kurssihistoriaansa tai senhetkisiä kursseja. Ilmonet.fi-palvelussa voi selata omaa kurssihistoriaansa vuodesta 2011 lähtien. Kursseista näkee niiden perustiedot (kuten kurssiajat, -paikat ja opettajat) sekä oman tilanteen kullakin kurssilla (kuten hyväksytty, jonossa tai suorittanut). Noin puolet vastaajista koki omien kurssien selailun helpoksi tai melko helpoksi. Ei vaikeaksi eikä helpoksi omien tietojen selaamisen koki 15 % vastaajista. Melko vaikeaa selailu oli 15 % mielestä ja vaikeaa 2 % mielestä. Omien kurssien selailu olisi tärkeä osata käyttäessään Ilmonet.fi-palvelua, koska sitä kautta pystyy varmistamaan esimerkiksi, onko oma ilmoittautuminen onnistunut. Asiakaspalveluun tulee jonkin verran yhteydenottoja, joissa halutaan varmistaa, että omat kurssi-ilmoittautumiset ovat niin kuin pitää. Jos asiakkaat osaisivat käyttää omien kurssien selailua paremmin, vähentäisi se asiakaspalveluun tulevia yhteydenottoja ja keventäisi näin heidän taakkaa. Myös kurssien peruutustilanteissa omia kursseja selaamalla voi varmistua, että oma peruutus on onnistunut. Tämä varmistaminen vähentäisi myös asiakaspalveluun tulevien yhteydenottojen ja selvittelyjen määrää, kun asiakkaille ei esimerkiksi lähtisi laskuja kursseista, jotka he kuvittelevat peruneensa.

Kurssitarjonnan selailuun ja kurssitarjonnan rajaamiseen liittyvät vastaukset poikkesivat yllättävän paljon toisistaan, vaikka päästäkseen selaamaan kursseja, täytyy vähintään yksi rajausta tai valinta tehdä. Kurssitarjontaa oli selaillut 92 % 81 vastaajasta. Kurssitarjonnan rajaamista ilmoitti

käyttäneensä 80 % 80 vastaajasta. ViidenNES vastaajista ei siis ollut käyttänyt kurssitarjonnan rajaamista, mikä on yllättävän suuri osuus. Esimerkiksi valikoimalla Ilmonet.fi-palvelun etusivulta käsityön itseään kiinnostavaksi aineryhmäksi ilman muita rajauksia, tulee keväälle 2018 kursseja selattavaksi ympäri pääkaupunkiseutua 451 kappaletta (Ilmonet.fi 2018), joka tuntuu suurelta määrältä selata alusta loppuun löytääkseen itselleen kurssin, jos on kiinnostunut esimerkiksi vain puutyöstä, mutta ei ompelusta ja esimerkiksi Espoon alueella, mutta ei Vantaalla.

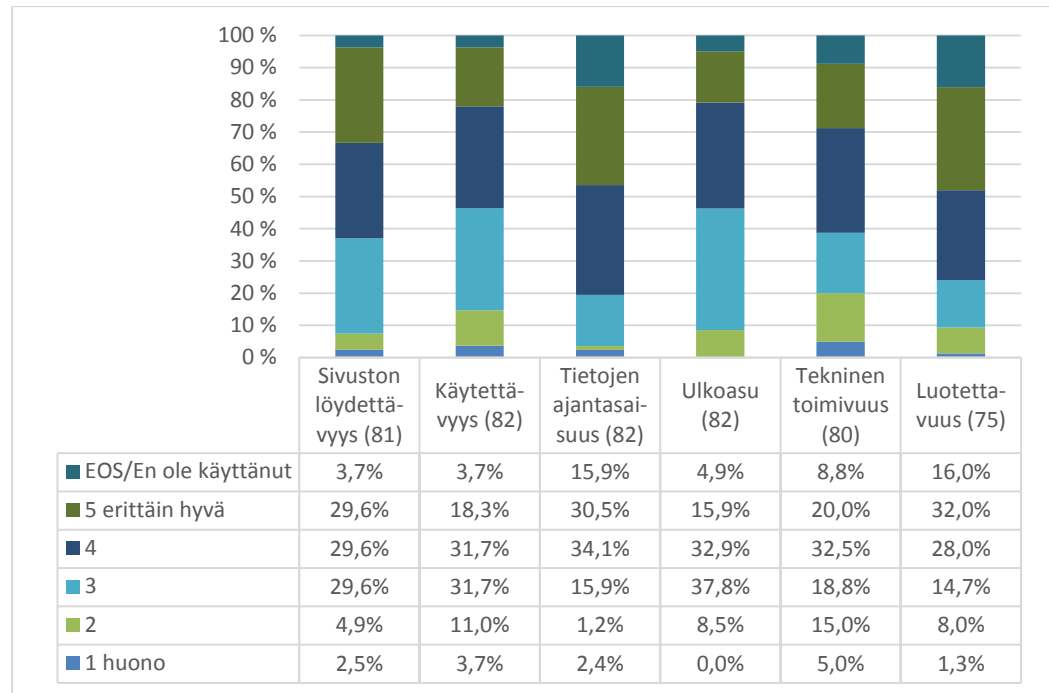
Kurssien selailun koki helpoksi 26 % ja melko helpoksi 26 % vastaajista, kun taas kurssien rajaamisen koki helpoksi 18 % ja melko helpoksi 18 %. NeljänNES vastaajista koki kurssitarjonnan selailun melko vaikeaksi tai vaikeaksi. Myös kurssitarjonnan rajaamisen koki melko vaikeaksi tai vaikeaksi hieman yli neljänNES vastaajista. Kurssien selailu oli siis hieman helpompaa kuin niiden rajaaminen, johon tulee vastausten perusteella jatkossa pyrkiä luomaan helpompia keinoja rajata niitä kursseja, joista kukin asiakas on kiinnostunut. Asiakaspalveluun tulee jonkin verran tiedusteluja kurssitarjonnasta, mikä osittain saattaa viestiä siitä, ettei asiakkaat ole osanneet tai halunneet käyttää Ilmonet.fi-palvelua tai painettua opinto-ohjelmaa löytääkseen itselleen sopivia kursseja.

Ilmoittautumisen kurssille oli Ilmonet.fi-palvelussa tehnyt 93 % yhteensä 83 vastaajasta. Sen oli kokenut helpoksi 36 % ja melko helpoksi 22% vastaajista. Vaikeaksi tai melko vaikeaksi ilmoittautumisen oli kokenut lähes viidenNES vastaajista. 17 % ei pitänyt sitä vaikeana eikä helppona. Vaikka kokemukset ilmoittautumisesta painottuivat helpoksi, oli kuitenkin vaikeana tai melko vaikeana ilmoittautumista pitävien osuus yhteensä 18 %, joka olisi työväenopiston vuosittaiseen kurssilaisten määrään (kts. s.5) suhteutettuna 9000 kurssilaista. Toisaalta alle 64-vuotiaista tuo osuus oli vain 6 % (49 vastaajasta), eli kokonaisuudessaan määrä ei ole niin suuri, mutta ikääntyneiden osaamiseen onkin panostettava, jotta he voivat olla kurssien saatavuudessa yhtäläisessä asemassa muiden käyttäjien kanssa.

Ilmoittautumisen perumista koskevaan kysymykseen vastasi 79 kohderyhmään kuuluvaa henkilöä, ja näistä 56 % oli käyttänyt kyseistä toimintoa Ilmonet.fi-palvelussa. Perumisen koki 25 % helpoksi ja 13 % melko helpoksi. Ei helpoksi eikä vaikeaksi perumisen koki lähes joka kymmenes. Myös melko vaikeaksi tai vaikeaksi perumisen koki lähes joka kymmenes vastaaja. Niiden osuus, jotka eivät olleet käyttäneet perumistoimintoa Ilmonet.fi-palvelussa oli melko suuri, lähes puolet (44 %). Syitä tälle on vaikea arvioida, mutta perumisen osalta myöskään alle 64-vuotiaissa suurin osa (59 %) ei ollut käyttänyt toimintoa. Yksi selittävä tekijä voi olla, että asiakkaat soittavat tai lähettävät sähköpostilla peruutukset asiakaspalveluun. Luultavasti tähän kuitenkin vaikuttaa eniten se, että asiakkaat pyrkivät yleensä ilmoittautumaan sellaisille kursseille, joita heidän ei tarvitse perua. Koska perumista oli käyttänyt vain noin puolet vastaajista, on sitä vaikea verrata muihin tuloksiin.

5.1.4 Yleinen palaute Ilmonet.fi-palvelusta

Kyselyn seuraavassa kohdassa kysyttiin yleistä palautetta Ilmonet.fi-palvelusta kuudella eri alueella (sivuston löydettävyys, käytettävyys, tietojen ajantasaisuus, ulkoasu, tekninen toimivuus ja luotettavuus). Vastausvaihtoehdot olivat yhdestä viiteen, yhden ollessa ”huono” ja viiden ”erittäin hyvä”. Vaihtoehtona oli myös ”En osaa sanoa / en ole käyttänyt”. Vastaminen näihin kysymyksiin ei ollut pakollista, sillä koko kyselyyn oli mahdollista vastata myös niiden, jotka eivät ole koskaan Ilmonet.fi-palvelua käyttäneet, joten heidän olisi oletettavasti ollut vaikea siitä antaa palautetta. Kysymyksestä riippuen vastauksia tuli kohderyhmältä 75-82 eli suurin osa oli vastannut tähän osioon (Kuvio 9). Yleisestä palautteesta ei saada konkreettisia kehittämis ehdotuksia, vaan tulokset kertovat siitä, mitkä ominaisuudet ovat jo hyvällä tasolla mitä kokonaisuuksia olisi syytä kehittää.



Kuvio 9. Yleinen palaute Ilmonet.fi-palvelusta (suluissa vastausten määrä)

Yleisen palautteen osalta parhaat arviot Ilmonet.fi-palvelusta saivat sivuston löydettävyys, luotettavuus, tekninen toimivuus ja tietojen ajantasaisuus. Nämä kaikki ominaisuudet olivat saaneet vähintään puolelta vastaajista arvion neljä tai viisi. Toisaalta huonoimmat arviot saivat käytettävyys ja tekninen toimivuus. Molemmat olivat saaneet eniten arvioita arvoilla yksi ja kaksi. Tekninen toimivuus jakoi siis vastaajien mielipiteitä eniten. Kysymyksissä ei ollut tarkennettu sitä, millä laitteella vastaajat käyttävät Ilmonet.fi-palvelua, joten on vaikea arvioida, onko käytettävyydessä tai teknisessä toimivuudessa eroja laitteiden välillä.

Kysymyksissä tietojen ajantasaisuudesta ja sivuston luotettavuudesta tuli eniten vastauksia ”En osaa sanoa / en ole käyttänyt” (molemmissa 16 %), mikä vaikuttaa osaltaan vastausten muuhun jakaumaan. Sivuston löydettävyydestä saamat arviot olivat erittäin hyviä, sillä vain 4 % vastaajista jätti antamatta numeerisen arvion, ja esimerkiksi Googlella hakemalla ”Työväenopisto kurssit Espoo”, Ilmonet.fi-palvelu tulee hakutuloksissa neljäntenä

(kaikki pienillä kirjoitettuna yhdeksäntenä). Vain 2% vastaajista oli sitä mieltä, että sivusto on vaikeasti löydettävissä. Tosin näihin vastauksiin vaikuttaa oletettavasti se, että vastaajista suurin osa (89%) oli vastaushetkellä ilmoittautuneena Espoon työväenopiston kurssille ja loput (11 %) olivat joskus olleet eli luultavasti tiesivät jo entuudestaan, mistä tai millä hauilla kurssit löytyvät.

Kokonaisuudessaan Ilmonet.fi-palvelun yleisestä palautteesta ei noussut mitään selkeää osa-aluetta, joka olisi saanut muihin verrattuna erityisen hyvät tai huonot pisteet. Vastaajat olivat tämän osion valossa pääosin tyytyväisiä palveluun. Kuitenkin kaikilla osa-alueilla vastauksia tuli myös skaalan alapäähän 1-3, eli kehitettävää on kaikilta osin, jotta asiakkaita voidaan palvella myös Ilmonet.fi-palvelun kautta laadukkaasti.

5.1.5 Vastaajien kehittämis ehdotukset Ilmonet.fi-palveluun

Kehittämis ehdotuksia ilmonet.fi-palveluun antoi 32 kohderyhmän vastaajaa. Ehdotukset jakautuivat vastaajien kesken, ja osa vastaajista koki Ilmonet.fi-palvelun helppokäyttöiseksi. Joitain samoja kehittämis ehdotuksia tuli useammalta vastaajalta. Kurssien hakeminen ja rajaaminen yleisesti koettiin selkeästi vastausten perusteella haastavimmaksi ja niihin helppokäyttöisyyttä toivottiin monessa vastauksessa. Myös hakutoimintoihin tuli joitain kehittämis ehdotuksia, kuten hakutuloksen järjestäminen otsakkeen mukaan tai hakusanojen käyttö kurssihaussa. Eräs vastaaja ehdotti:

... Hakujärjestelmä kehitettävä kokonaisuudessaan, esim. seuraavien hakurajoitusten tai tekijöitten osalta tärkeysjärjestyksessä: aineluokitus/kategoriat, kurssipaikka (kaupunki-alue-opisto-osoite tms), kurssin opetuskieli (ensisijaisesti suomen- tai espanjan, eli Espoon suomen- vs, ruotsinkielisen opiston kurssitarjonta, eng. tai muut opetuskielet), kurssiopettaja, syksyn vs kevään tai koko vuoden kurssien hakutekijät.

Kurssien hakeminen ja rajaaminen omien tarpeiden mukaan koettiin siis haastavaksi ja esimerkiksi maantieteellistä rajausta ei osattu käyttää, vaikka se olisi vastausten perusteella koettu hyödylliseksi.

Rekisteröitymiseen ja kirjautumiseen liittyen toivottiin myös helpompia tapoja ja esimerkkeinä mainittiin ilmoittautuminen pelkällä nimellä ja syntymäajalla, tai jollakin käyttäjäkohtaisella numerosarjalla. Koska työväenopistojen toiminta on yleensä maksullista asiakkaille, ja osallistumisesta laskutetaan, on ilmoittautuneista saatava tarkat tiedot (esimerkiksi henkilötunnus), mikä edellyttää vahvaa tunnistautumista eli esimerkiksi verkkopankkitunnuksien käyttöä. Vaikka verkkopankkitunnuksilla kirjautuminen on joillekin haastavaa, ei pelkällä nimellä ja syntymäajalla voida asiakasta riittävän hyvin tunnistaa.

Yksittäisiä toiveita tuli huononäköisten parempaan huomiointiin, ilmoittautumisen onnistumisen varmistamiseen ja uusien kurssien mainostamiseen liittyen. Eräs vastaaja kommentoi:

”Huononäköiselle on Työväenopiston painettu vuosiohjelma hyvä apuväline. Kun on löytänyt kurssin numeron siitä, niin on helpompi edetä.”

Painettu opinto-ohjelma on erityisesti ikäihmisille tärkeä, joten on varmistettava, että jatkossakin kurssitarjonta on saatavilla myös painetussa muodossa, ainakin joiltain osin. Opinto-ohjelman osalta Espoon työväenopistossa ollaan tekemässä muutoksia jo vuonna 2018, kun painettuja opinto-ohjelmia julkaistaan vain yksi lukuvuodelle 2018-2019. Aikaisemmin opinto-ohjelmia on tullut syyskaudelle ja kevätkaudelle omansa. Keväälle 2019 suunniteltavien uusien kurssien osalta on huomioitava, että myös ikäihmiset saavat tiedon kurssitarjonnasta esteettömästi.

Vastauksissa tuli myös ehdotus, jota silloin tällöin muutenkin toivotaan, mutta jota ei haluta opistoissa toteuttaa. Kaksi vastaajaa toivoi, että kurseista näkisi kuinka monta kurssille on ilmoittautunut, jotta

”... voisi seurata, onko kurssilla toteutumismahdollisuus ja toisaalta ilmoittautua pikaisesti, jos kurssi on täyttymässä.”

Tämä toiminto on opistojen omasta toiveesta otettu pois, koska ilmoittautumistilanteen näkymisellä oli epätoivottuja seurauksia opistojen näkökulmasta. Mikäli vastaavat asiakaspalautteet nousevat jatkossakin esiin, olisi

hyvä tuoda asiakkaille tiedoksi syyt siihen, miksi ilmoittautuneiden määrä ei Ilmonet.fi-palvelussa näy.

5.1.6 Ilmonet.fi-palvelun ruusut ja risut vastaajilta

Ruusuja ja risuja koskevaan kysymykseen vastasi 29 kohderyhmään kuuluvaa. Vastausten joukossa oli myös kaksi kurssitoivetta ja yksi opinto-ohjelmaan liittyvä toive. Vastaajista 14 antoi positiivista palautetta Ilmonet.fi-palveluun liittyen. Osa vastaajista oli kaiken kaikkiaan tyytyväisiä Ilmonet.fi-palveluun. Esimerkiksi yksi vastaaja kertoi että

"Ilmonet on hyvä juttu - toimiva ja joustava!"

Toinen vastaaja kuvasi tyytyväisyyttään seuraavasti:

"Ikäihmisenä olen kaikkiaan kiitollinen Ilmonet-palveluista!..."

Osa vastaajista antoi sekä ruusuja että risuja.

Toisin kuin kehittämis ehdotuksissa, tässä kohtaa hakutoiminnot saivat osalta vastaajista myös kiitosta. Esimerkiksi eräs vastaaja totesi että

"Ruusu: hakutoiminnot on niin hyvät, kun voi eri rajauksin etsiä aiheen, paikan, opettajan yms mukaan. Ei jää kurssit löytymättä ."

Vastauksista välittyi selkeästi kuva siitä, että hakutoimintoja on ainakin yritetty käyttää. Kuitenkin jos niiden avulla ei ole löydetty oikeaa kurssia, niin niiden käytöstä on luovuttu ja etsitty toisia tapoja löytää haluamansa kurssi, kuten eräs vastaaja totesikin:

"...nykyään toimii sujuvasti ja sen kanssa pärjään, kun en käytä tuota hakuhässäkkää. Löydän kurssini laittamalla sanahakuun opettajan nimen."

Hakutoimintoihin ja niiden käytettävyyteen on siis panostettava, kun palvelua kehitetään.

Vastauksissa mainittiin myös esimerkiksi Ilmonet.fi-palvelun heikko käytettävyys iPhonella ja iPadilla, äidinkielen ja opetuskielen merkitys kurssien

rajaamisessa, asiakkaiden internetyhteyden merkitys palvelun käytössä sekä opistojen ehtojen selkeä esittäminen. Kuten kehittämis ehdotuksissa, myös näissä vastauksissa toivottiin, että painettu opinto-ohjelma julkaistaan jatkossakin. Kahdessa vastauksessa tuotiin esiin epäselvyys niin kutsuttujen linkitettyjen kurssien osalta. Linkitetyt kurssit ovat kursseja, jotka ovat muun muassa sisällöltään, ajaltaan ja paikaltaan samoja kursseja syksyllä ja keväällä. Ne ovat kuitenkin omia kurssejaan, toisin kuin koko lukuvuoden kestävät kurssit. Linkitetyille kursseille kevään osuudelle voi yleensä ilmoittautua samalla, kun ilmoittautuu syksyn osuuteen. Tämä ei näiden vastausten perusteella ole aina selkeä käytäntö, kuten eräs vastaaja kuvaa:

...syys- ja kevätkauden ilmoittautumisia pitäisi minusta täsmentää. Joissakin kursseissa voi ilmoittautua syksyllä myös kevääseen. Ja sitten marraskuun 27 päivä tulee ilmoitus että nyt pitää ilmoittautua kevään kurssille.

Toinen vastaaja ehdottaa myös Ilmonet.fi-palveluun uudistusta linkitettyjen kurssien osalta:

"Jos kurssille voi ilmoittautua syksyllä jo keväänkin osuuteen, niin ohjelma voisi kysyä "ilmoittaudutko myös kevään kurssille". Puhelinilmoittautumisen yhteydessä tämä kysytään. Minulta kevään kurssille ilmoittautuminen meni syksyllä ohi kun en huomannut, että voi jo ilmoittautua. Nyt vaan toivon, että tulee peruutuksia, että pääsen mukaan."

Vastaajissa oli ilmeisesti mukana jo pidempään työväenopiston asiakkaana olleita. Kolmessa vastauksessa mainittiin, että Ilmonet.fi-palvelu on parantunut vuosien aikana. Toisaalta kaksi vastaaja pohti vuosien aikana ilmoittautumisissa koettuja haasteita. Yksi vastaaja toivoi kehittämistyöhön ripeyttä:

"Parannuksia Ilmonettiin on tehty, mutta toivoisin niitä vielä nopeampaan tahtiin...."

ja toinen asiakaslähtöisyyttä:

"Asiakaslähtöistä käytettävyyttä olisi tarpeen kehittää."

Ilmonet.fi-palvelun kehittäminen ei saakaan olla kertaluontoinen toteutus, vaan sitä tulee kehittää jatkuvasti nimenomaan asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan. Asiakkaita on kuultava ja otettava mukaan kehittämissyöhön, jotta heidän toiveisiin ja tarpeisiin voidaan vastata.

Kokonaisuudessaan ruusut ja risut jakautuivat tasaisesti ja molempien osalta tuli myös perusteltuja vastauksia. Sekä kehittämisehdotuksista että ruusuista ja risuista voitiin poimia joitain vastauksia suoraan eteenpäin välitettäväksi, kuten kurssiehdotukset.

5.2 Toimenpide-ehdotukset

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli tuottaa toimenpide-ehdotukset Ilmonet.fi-palvelun kehittämiseksi esteettömyyden ja saavutettavuuden lisäämiseksi. Kehittämishankkeessa toteutetussa kyselyssä nousi myös joitain sellaisia asioita, jotka tulisi huomioida suoraan Espoon työväenopiston toiminnan (kuten verkkosivujen) kehittämisessä. Vastauksissa oli myös joitain suoria kurssiehdotuksia, jotka välitettiin suoraan suunnitteliijaopettajille, joten niiden pohjalta ei erillisiä ehdotuksia ole lueteltu, eikä esitetty tässä raportissa. Varsinaiset toimenpide-ehdotukset koottiin kyselyn vastausten perusteella. Asiakkaiden tarpeet ja toiveet olivat loppujen lopuksi kohtalaisen yksinkertaisia ja luultavasti ainakin jollain tapaa toteutettavissa. Toisaalta vastaukset eivät olleet kovinkaan konkreettisia, vaan esimerkiksi Ilmonet.fi-palvelun hakujen helpottamista toivottiin monessa vastauksessa, mutta niissä ei kerrottu varsinaisia ehdotuksia siitä, minkälaisilla asioilla kyseinen toiminto olisi helppokäyttöisempi. Osittain toimenpide-ehdotuksetkin ovat siis enemmän yleisiä esityksiä, vaikka ehdotuksia pyrittiin kokoamaan mahdollisimman konkreettisiksi toimenpiteiksi. Seuraavaksi esitettäviä ehdotuksia ei ole arvotettu, vaan ne esitetään siinä järjestyksessä, jossa ne kyselylomakkeen vastausten perusteella nousi esiin. Kuitenkin Ilmonet.fi-palveluun liittyvät ehdotukset on koottu alkuun ja loppuun on vielä kaksi toimenpide-ehdotusta Espoon työväenopistolle.

Palvelun tulee olla selkeä ja helppokäyttöinen sekä asiakasta ohjaavaa. Nykyinen Ilmonet.fi-palvelu koettiin kyselyssä mukana olleista verkkopalveluista vaikeakäyttöisimmäksi. Helppokäyttöisyyteen on panostettava siten, että palvelun käyttäjälle on koko ilmoittautumisprosessin ajan selvää, mitä kurssveja asiakas on valinnut, mille kurssseille hän on päässyt tai on jonossa ja mitä ehtoja ja maksuvaihtoehtoja kurssisiin liittyy.

Ilmoittautumisprosessissa tulisi varmistaa, että asiakkaan yhteystiedot ovat ajan tasalla, esimerkiksi lisäämällä ilmoittautumistilanteessa ilmoittautumisen vahvistamispainikkeeseen valintalaatikon ”olen tarkistanut omat yhteystietoni”, jolloin voidaan varmistua, että esimerkiksi asiakkaalle menee vahvistusviestit olemassa olevaan sähköpostiosoitteeseen ja laskut oikeaan osoitteeseen (jos käytössä paperilasku).

Verkkopankkitunnuksilla kirjautuminen tulee olla kirjautumisvaihtoehtoisissa selkeästi esitettynä. Verkkopankkia oli käyttänyt kyselyyn vastanneista lähes kaikki ja 92 % piti verkkopankin käyttöä vähintään melko helppona. Nykyisessä Ilmonet.fi-palvelussa verkkopankkitunnuksilla kirjautuminen vaihtoehtona jää asiakkailta jonkun verran huomaamatta, jolloin asiakaspalveluun tulee kyselyitä unohtuneista tunnuksista ja salasanojen päivittämisestä.

Sivuston käyttöohjeet tulee olla helposti löydettävissä ja selkeästi esitetty. Mikäli Ilmonet.fi-palvelu ohjaa asiakasta palvelussa eteenpäin ja erilaiset vaihtoehdot esimerkiksi kirjautumiseen on selvästi esillä, vähenee ohjeiden tarve, mutta jos myös ohjeisiin panostetaan, voitaisiin ehkä vähentää palveluun liittyviä kysymyksiä asiakaspalvelussa. Ohjeissa voitaisiin myös selventää asiakkaille palvelussa käytettävää automaattista viestintää, jossa esimerkiksi ilmoittautumisen vahvistusviestit lähtevät osoitteella, johon sisältyy ”noreply”.

Tunnusten luontia ja kirjautumista tulee selkeyttää. Vaikka suurin osa vastaajista piti näitä toimintoja helppoina, kuitenkin neljännes piti tunnusten luontia ja viidenNES kirjautumista vähintään melko vaikeana. Ilmonet.fi-palveluun voi verkkopankkitunnuksia (tai mobiilivarmennetta) käyttämällä

sekä luoda tunnuksen että kirjautua, mikä on hyvä asia, mutta asiakkaille näiden vaihtoehtojen mahdollisuus tulee esittää selkeämmin.

Omien kurssitietojen varmistamista, ilmoittautumista ja perumista tulee selkeyttää. Vaikka suurimmalle osalle vastaajista omien kurssitietojen selaaminen oli helppoa, oli joukossa kuitenkin myös niitä, jotka kokivat tämän haastavaksi. Myös ilmoittautuminen ja peruminen koettiin kohtalaisen helppona, mutta mukaan mahtui myös niitä, joille nämä aiheuttivat haasteita. Uudistetussa Ilmonet.fi-palvelussa voisi olla esimerkiksi **koko ajan asiakkaalle esillä mitä toimintoja hän on istuntonsa aikana tehnyt** (kuten ilmoittautumiset ja peruutukset), jotta hän voi olla varma siitä, että tarkoitetut toimenpiteet ovat onnistuneet. Tiedoissa voisi olla esimerkiksi: ”Olet ilmoittautunut seuraaville kursseille” ja ”Tilasi kurssilla on” sekä ”Olet perunut seuraavat kurssit”. **Ilmoittautumistilanteessa palvelun tulisi ehdottaa asiakkaalle jatkokurssia tai linkitettyä kurssia**, mikäli siihen olisi mahdollista ilmoittautua samalla. Asiakaspalveluun soittavalta asiakkaalta kysytään, haluaako hän ilmoittautua myös kurssin toiselle puoliskolle, mutta myös Ilmonet.fi-palvelussa ilmoittautuville tulisi muistuttaa tästä mahdollisuudesta.

Kurssien rajas mahdollisuuksien tulee olla selkeitä ja niitä tulee voida käyttää monivalintaperiaatteella. Kurssien rajaaminen koettiin kyselyn perusteella vaikeammaksi kuin niiden selaaminen ja vastauksista ilmeni, että esimerkiksi omia haluamiaan valintoja ei voinut tehdä päällekkäin, eikä sanahaku toiminut aina toivotulla tavalla. Kurssien rajaamiseen käytettiin sanahaussa muun muassa opettajan nimeä, ja tämä toiminto tulee säilyttää edelleen. Kuitenkin hakuehtojen monipuolisuudella ja useammalla monivalintavaihtoehdoilla asiakkaat saisivat tuloksiin kaikki ne kurssit, joista saattavat olla kiinnostuneita, eikä jokin kurssi jää pimentoon siksi, että asiakkaat eivät ole osanneet sitä etsiä. Kurssien rajaamiseen jälkeen **asiakkaiden tulee pystyä lajittelemaan tulokset haluamaansa järjestykseen** esimerkiksi kurssipaikan, opettajan, hinnan, opetuskielen, keston, opetuskauden ja viikonpäivän mukaan. Mitä enemmän valittavia kriteereitä on, sitä helpompi asiakkaiden on hahmottaa tarjonnasta parhaiten itselleen sopivat kurssit ja ilmoittautua heti sopiville kursseille.

Esteettömyys tulee varmistaa kaikille käyttäjille. Esteettömyyttä voidaan parantaa muun muassa mahdollistamalla tekstin koon muuttaminen heikkonäköisille. Myös visuaalisuuteen tulee kiinnittää huomiota ja esimerkiksi kontrastit tulee olla riittävät ja käytetyn fontin selkeää. Käytetyn tekstin ja termien tulee olla mahdollisuuksien mukaan selkokieltä.

Mobiilikäytettävyyttä tulee kehittää. Asiakkaat käyttävät mobiililaitteita muuten arjessaan, mutta Ilmonet.fi-palvelun käyttö koettiin haastavaksi mobiililaitteilla. Palvelun toimivuus mobiilisti edistää sen käyttöä ajasta ja paikasta riippumatta, jolloin asiakkaat pääsevät helpommin ilmoittautumaan kursseille. Kyselyyn vastanneista lähes 90 % käytti tietotekniikkaa vapaa-ajallaan päivittäin ja vastaajista yli 80 % oli käyttänyt älypuhelinta viimeisen viikon aikana, ja älypuhelin olikin vastausten perusteella käytettyin laite. On siis erityisen tärkeää, että asiakkaat voivat asioida myös Ilmonet.fi-palvelussa mobiilisti.

Kehittämisen tulee olla jatkuvaa ja asiakaslähtöistä. Palveluita kehitettäessä on varauduttava jatkuvaan prosessiin, jossa palvelua parannetaan palautteiden ja toiveiden mukaan. Asiakkaiden on oltava kehittämisen ytimessä eli heidät on osallistettava kehittämiseen tarpeen mukaan esimerkiksi toteuttamalla kyselyitä, haastatteluita tai työpajoja.

Opinto-ohjelma tulee säilyttää siirtymäajan. Vastauksissa nousi esiin, että vaikka varsinaisen ilmoittautuminen tehtäisiin Ilmonet.fi-palvelussa, niin kursseja haetaan opinto-ohjelmasta, koska Ilmonet.fi-palvelussa haku on haastavaa. Asiakkaille tulee antaa aikaa opetella uudistettua Ilmonet.fi-palvelua ja säilyttää opinto-ohjelma (esimerkiksi senioriohjelma) rinnalla, kunnes asiakkaat ovat tottuneet uutta sivustoa käyttämään.

Sosiaalista mediaa tulee hyödyntää myös seniorimarkkinointiin.

Vaikka ikääntyneet eivät käytä sosiaalista mediaa yhtä ahkerasti kuin nuoremmat, on kuitenkin myös ikääntyneet löytäneet sosiaalisen median hyvänä viestintä- ja markkinointikanavana. Esimerkiksi Facebookia mainitsi käyttävänsä kolmannes kyselyyn vastanneista, ja seuraavansa sitä muun muassa erilaisten tiedotteiden vuoksi.

6 YHTEENVETO

6.1 Kehittämishankkeen tulosten pohdinta

Ikäihmiset käyttävät tietotekniikkaa esimerkiksi tiedonhakuun, ostosten tekemiseen ja pankkiasioihin (Leikas 2014, 146). Monet heistä kuitenkin kokevat tietotekniikan käytön haasteelliseksi, mikä voi johtua esimerkiksi laitteiden puuttumisesta tai heikosta motivaatiosta sähköisiä palveluita kohtaan (Liikenne- ja viestintäministeriö 2011, 24). Myös Roupa, ym. (2010, 119.) huomauttavat että ikääntyneet kokevat usein monia haasteita tietotekniikan käytössä. Muun muassa heikentynyt toimintakyky, osaamattomuus ja uusien teknologioiden monimutkaisuus voiva estää tietotekniikan käyttöä. Myös tämän kehittämishankkeen tulosten perusteella voidaan todeta, että ikäihmiset käyttävät tietotekniikkaa arjessaan monenlaisiin tarpeisiin. Motivaation puute näkyi vastauksissa selvästi, sillä monet vastaajista kokivat verkkopalveluiden käyttämisen pakkona. Monia palveluita ei enää saa yhtä laajasti muualta kuin verkosta, joten myös ikäihmisten on täytynyt siirtyä verkkoon ja opetella näin palveluita käyttämään.

Tämän kehittämishankkeen tulosten mukaan suurin osa vastaajista käytti tietotekniikkaa vapaa-ajallaan päivittäin. Kaikki vastaajat käyttivät vapaa-ajallaan tietotekniikkaa joskus. Tämän kehittämishankkeen tuloksissa tuli esille, että verkkopankki ja sähköposti olivat käytetyimpiä verkkopalveluita. Näitä molempia oli käyttänyt lähes kaikki vastaajista. Myös tilastokeskuksen vuoden 2017 tilaston mukaan reilusti yli puolet 65-74 –vuotiaista ja kolmannes 75-89 –vuotiaista on hoitanut pankkiasioita internetissä vuoden 2017 aikana ja pankkiasioden hoitaminen onkin näillä ikäryhmillä ollut yleisin internetin käyttötarkoitus. Sähköpostia on käyttänyt lähes yhtä suuri osa 65-74 –vuotiaista ja 75-89 –vuotiaista vuonna 2017 (Tilastokeskus 2017). Tämän kehittämishankkeen tulosten perusteella pankkipalvelut ja sähköposti koettiin helppokäyttöisimmiksi verkkopalveluiksi. Tätä voi osittain selittää niiden käyttötaajuus suhteessa muihin verkkopalveluihin. Vaikka Ilmonet.fi-palvelu oli näiden jälkeen käytetyin verkkopalvelu, piti

suuri osa vastaajista sen käyttöä melko vaikeana tai vaikeana. Verkkopankkia ja sähköpostia käytetään oletettavasti vähintään kuukausittain asioiden hoitamiseen. Ilmonet.fi-palvelua ei välttämättä käytetä kuin varsinaisten ilmoittautumisten aikaan, eli kahtena lyhyenä jaksena vuoden aikana.

Tässä kehittämishankkeessa Ilmonet.fi-palvelun ulkoasu sai vastaajilta hyvän arvion. Ulkoasu oli yksi korkeimmat pisteet saaneista ominaisuuksista. Kuitenkin toiveita tuli myös huononäköisten parempaan huomiointiin. Vastauksista kävi ilmi, että esimerkiksi painettua opinto-ohjelmaa käytetään apuvälineenä kurssien löytymiseen, koska se on Ilmonet.fi-palvelua selkeälukuisempi. Leikas (2014, 146) huomauttaakin, että ikääntyneen toimintakyvyssä, kuten näöissä voi olla rajoitteita, jotka estävät palvelun käytön, joten on tärkeä huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet sähköisissä palveluissa. Laihon (2011, 160) tutkimuksen mukaan erityisesti sivustojen luettavuuteen, kuten fonttikokojen muokattavuuteen, sivujen visuaalisiin kontrastieroihin ja sivukarttoihin tulee kiinnittää huomiota. Ilmonet.fi-palvelua kehitettäessä tuleekin huomioida erilaiset visuaaliset ominaisuudet, jotka voivat vaikuttaa sen käytettävyyteen heikkonäköisillä.

Tämän kehittämishankkeen vastauksista välittyi tietotekniikan käyttö sosiaalisten suhteiden ylläpidossa ja harrastustoiminnassa. Työväenopiston toiminta on monelle tärkeää harrastamisen mahdollistamiseksi. Työväenopiston kurssien hinnat ovat kilpailukykyisiä moniin yksityisiin harrastustoiminnan harjoittajiin nähden. Työväenopisto pystyy näin tarjoamaan harrastamisen mahdollisuuksia myös pienituloiselle väestölle. Työväenopiston toiminnassa tietotekniikkaa käytetään osittain kurssien tukena ja myös yhteisöllisyyden ja yhteenkuuluvuuden tukemiseksi. Esimerkiksi Facebookissa on erilaisia työväenopiston ryhmiä, jotka kokoavat yhteen ihmisiä, joilla on samankaltaisia kiinnostuksen aiheita, kuten kädentaidot, taide tai ruoanlaitto. Myös Sankarin (2004, 105) tutkimuksen mukaan ikääntyvät haluavat oppia käyttämään tietotekniikkaa kokeakseen kuuluvuuden tunnetta ja ylläpitääkseen sosiaalisia suhteita ja mahdollisuuksia harrastaa.

Kuten Leikas (2014, 18) toteaa, suuret ikäluokat ovat valmiita ottamaan teknologian osaksi arkeaan ja kokeilemaan uusia sovelluksia ja välineitä. Tämän kehittämishankkeen tulosten perusteella ikääntyneistä lähes kaikki vastaajat käyttivät esimerkiksi älypuhelinta arjessaan aktiivisesti. Palveluiden tarjoaminen mobiiliversioina on siis oleellista myös ikääntyneen asiakasryhmän osalta. Tässä tutkimuksessa ei tosin kysytty mihin vastaajat käyttivät mainitsemiaan laitteita. Kuitenkin monet kertoivat käyttävänsä esimerkiksi sosiaalista mediaa, jonka käyttö älypuhelimella ei kovinkaan paljoa eroa tietokoneversiosta. Voidaan ainakin olettaa, että vähintään osa vastaajista käytti älypuhelinta muuhunkin kuin pelkästään soittamiseen tai tekstiviestien lähettämiseen.

Tässä kehittämishankkeessa kerättyjen vastausten perusteella voidaan todeta, että esimerkiksi monimutkaiset järjestelmät voivat estää palveluiden käyttöä. Leikas (2018, 40) toteaaakin että ihmisiä täytyy motivoida opettelemaan uusia taitoja, näkemään teknologian hyödyt ja käyttämään palveluita verkossa. Tämän kehittämishankkeen vastauksista välittyvä kuva siitä, että ikääntyneet eivät välttämättä uskalla kokeilla uusia asioita verkossa. He voivat kokea epävarmuutta omasta osaamisestaan tai pelätä esimerkiksi henkilökohtaisten tietojen leviämistä ulkopuolisille tahoille. Kuten Leikas (2018,40) toteaa, tulisi asiakkaille kyetä näyttämään ne hyödyt, joita sähköisten palveluiden käytöstä voi olla. Työväenopiston toiminnassa esimerkiksi tietojen ajantasaisuus verkossa on yksi niistä hyödyistä, joita tulisi markkinoida asiakkaille. Painettu opinto-ohjelma on hyvä apuväline ja tuki toiminnan markkinointiin ja eri asiakasryhmien huomioimiseen, mutta Ilmonet.fi-palvelu on se kanava, josta asiakkaat löytävät ajantasaisimmat tiedot kursseista.

Tässä kehittämishankkeessa saaduissa vastauksissa toivottiin asiakaslähteisempää palveluiden kehittämistä. Hankkeessa koottiin kehittämis ehdotukset Ilmonet.fi-palvelun parantamiseksi nimenomaan asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Myös Bouma, Fozard, Bouwhuis ja Taipale (2007, 200) toteavat, että teknologisten ratkaisujen suunnittelussa tulee huomioida käyttäjien yksilökohtaiset erot sekä pyrkiä ottamaan käyttäjiä mukaan suunnitteluun. Sosiaali- ja terveysministeriö (2013, 20) puolestaan

huomauttaa, että iäkkäille tulee mahdollistaa osallistuminen palveluiden suunnitteluun. Palveluita kehitettäessä on syytä ottaa huomioon kaikki kohderyhmät, kuten ikääntyneet, ja mietittävä miten heidän valmiuksillaan uusia verkkopalveluita tulevaisuudessa käytetään (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 28–29).

6.2 Kyselytutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimustulosten luotettavuutta kuvataan yleensä tutkimuksen reliabiliteetilla ja validiteetilla. Reliabiliteetti kuvastaa tutkimuksen luotettavuutta käytettyjen mittareiden ja tutkimusasetelmien osalta. Jos tutkimuksessa kysytään samoja asioita monella tapaa, on silti saatava samankaltaisia tuloksia riippumatta kysymysten muotoilusta. Reliabiliteettiin liittyy vahvasti myös tutkimuksen toistaminen. Toisen tutkijan on pystyttävä toistamaan tutkimus ja tulosten on oltava samanlaisia. (Rantanen & Toikko 2009, 121–122.) Validiteetti liittyy tutkimuksen tarkoituksenmukaisuuteen eli siihen mitaankoko sitä mistä halutaan tuloksia saada (Rantanen & Toikko 2009, 121–122; Vilkkä 2015, luku 7) Validiteetti kuvaa myös tulosten tulkinnan luotettavuutta. Tulosten tulkinnan tulee siis perustua saatuun aineistoon. (Rantanen & Toikko 2009, 121–122.)

Tämän kehittämishankkeen kyselylomakkeella ei käytetty useita kysymyksiä selvittämään samaa asiaa, joten tältä osin ei ole täysin varmaa olisivatko vastaukset korreloineet toisiaan, mikäli näin olisi ollut. Tässä kehittämishankkeessa käytettyä lomaketta voitaisiin kuitenkin käyttää sellaiseen tutkimuksen toistamiseen. Jos perusjoukko pysyisi samana voidaan olettaa, että tulokset olisivat samansuuntaisia. Kysely tulisi tietenkin toteuttaa ennen Ilmonet.fi-palvelun uudistamista, jotta tutkimuksen aihe olisi myös sama. Heikkilä (2004, 30, Vilkan 2015, luvun 7 mukaan) huomauttaakin että tutkimustuloksia ei voi yleistää, vaan ne on sidottava myös esimerkiksi aikaan ja paikkaan. Tässä kehittämishankkeessa onkin huomiotava ajan vaikutus tutkimustuloksiin. Jos tutkimus toistettaisiin esimerkiksi viiden vuoden päästä (nykyisen Ilmonet.fi-palvelun osalta), olisi huomioi-

tava lievä sukupolvenmuutos vastaajissa. Viiden vuoden päästä tutkimuksen kohderyhmään kuuluisivat myös ne, jotka tässä hankkeessa toteutetun kyselyn aikaan olivat selvästi alle 64-vuotiaita. Myös tietotekniikan yleistyminen olisi huomioitava tutkimustuloksia kuvatessa. Tietotekniikka arkipäiväistyy koko ajan enemmän ja myös ikäihmiset käyttävät verkkopalveluita kasvavassa määrin. Näin ollen tässä kehittämishankkeessa toteutettua kyselyä ei voitaisi enää kovin pitkän ajan päästä toistaa saaden samankaltaisia vastauksia.

Validiteetin osalta tämän kehittämishankkeen kyselyssä on käytetty tutkimuskysymyksiä siten, että on saatu vastauksia niihin asioihin, joita haluttiin selvittää. Kyselyssä käytettyjen taustakysymysten avulla haluttiin selvittää, onko esimerkiksi miesten tai naisten välillä vastauksissa eroja. Minäkään taustakysymyksen osalta ei noussut esiin selkeitä eroavaisuuksia, joten siltä osin vastausten analysointi jäi oletettua suppeammaksi. Tuloksena oli siis, ettei eroavaisuuksia juuri ollut.

Rantanen ja Toikko (2009, 125) kuvaavat myös kehittämistoiminnassa syntyneiden tulosten käyttökelpoisuuden merkitystä. Kehittämistoiminnassa saatuja tuloksia on kyettävä hyödyntämään, jolloin niiden luotettavuus voidaan todentaa (Rantanen & Toikko 2009, 125). Tässä kehittämishankkeessa koottuja toimenpide-ehdotuksia on tarkoitus hyödyntää Ilmonet.fi-palvelun kehittämisessä asiakasystävällisempään suuntaan. Toimenpide-ehdotukset on pyritty muotoilemaan mahdollisimman konkreettisiksi asioiksi, jolloin niitä voidaan paremmin hyödyntää. Ilmonet.fi-palvelun kehittäminen jatkuu tämän kehittämishankkeen jälkeen, joten tämän hankkeen puitteissa ei voida täysin todeta tulosten hyödynnettävyyttä. Vastakun uusi Ilmonet.fi-palvelu on otettu käyttöön, nähdään onko toimenpide-ehdotukset kyetty hyödyntämään kokonaisuudessaan.

Rantanen ja Toikko (2009, 159) huomauttavat, että saadun tiedon luotettavuus ei ole kehittämistoiminnassa yhtä kriittisessä asemassa kuin tieteellisessä tutkimuksessa. Kehittämistoiminnan kannalta on tärkeämpää, että saatua tietoa voidaan hyödyntää toiminnan kehittämiseksi. Kehittämistoiminnan merkityksellisyys perustuu tuotetun tiedon käyttökelpoisuuteen.

Tietenkin luotettavuuteen on panostettava myös kehittämistoiminnassa ja luotettava tieto tukee kehittämistä monin tavoin. (Rantanen & Toikko 2009, 159.) Koska hankkeen kyselylomake lähetettiin Espoon työväenopiston asiakkaille monissa kanavissa, on vaikea arvioida, kuinka monelle yksittäiselle asiakkaalle kysely meni. Samat asiakkaat voivat olla mukana kaikilla näillä jakelulistoilla tai vain yhdellä. Kyselyn otannan tarkkaa määrää ja vastausprosenttia ei siten saatu, mikä vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. Kuitenkaan toimenpide-ehdotusten kannalta otanta tai vastausprosentti eivät olleet merkittäviä tietoja. Vastauksia saatiin tämän tutkimuksen kannalta riittävästi, jotta keskeisimmät kehittämistarpeet saatiin koottua. Vastauksia saatiin sekä miehiltä että naisilta ja ikäjakauma oli riittävän laaja, vaikka yli 89-vuotiailta ei vastauksia saatu. Kysymykseen Ilmonet.fi-palvelun käyttöön liittyen tuli kysymyksestä riippuen 79–84, eli kaikki eivät vastanneet kaikkiin tähän liittyviin kysymyksiin, vaikka vastausvaihtoehtona oli myös ”En ole käyttänyt”. Kuitenkin vastaamatta jättäneiden osuus on niin pieni, ettei se oleellisesti vaikuttanut osa-alueiden tuloksiin.

Tutkimustoimintaan liittyy vahvasti eettiset periaatteet ja hyvä tieteellinen käytäntö. Tutkimusetiikka on pidettävä mukana koko prosessissa jo suunnitteluvaiheesta lopulliseen tuotokseen asti. Tutkimusetiikka sisältää yleiset pelisäännöt esimerkiksi tutkimuskohteisiin ja toimeksiantajiin nähden. Hyvä tieteellinen käytäntö merkitsee eettisesti kestävien tutkimusmenetelmien ja tiedonhankintamenetelmien käyttöä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tulosten esittämisessä. (Vilkkä 2015, luku 2.) Hyviä periaatteita kaikessa tutkimuksessa ovat 1) luotettavuus, joka varmistaa tutkimuksen laatua; 2) rehellisyys läpi tutkimushankkeen sisältäen muun muassa avoimuuden ja puolueettomuuden; 3) kunnioitus tutkimusta ja sen toimintaympäristöä kohtaan sekä 4) vastuullisuus koko tutkimusprosessin ajan ulottuen myös sen laajempiin vaikutuksiin (ALLEA - All European Academies 2017, 4).

Tässä kehittämishankkeessa eettinen pohdinta on ollut mukana alusta asti. Eettiset kysymykset liittyvät avoimuuteen suhteessa Espoon työväenopistoon toimeksiantajana, yhteistyökumppaneihin ohjauspajoissa ja asi-

akkaisiin tutkimuskohteena. Toimeksiantajan kanssa avoimuuden ylläpitäminen on ollut helppoa, sillä hanke on tehty kirjoittajan työpaikalla. Näin ollen esimerkiksi tiedonkulku on ollut vaivatonta ja luontevaa. Tämän kehittämishankkeen kysely ei liittynyt yhteistyökumppaneiden toimintaan, joten asiakkaiden mahdollisuudesta vastata kyselyyn ohjauspajoissa ei koettu tarpeelliseksi kertoa yhteistyökumppaneille.

Heikkilä (ym. 2008, 43 – 44.) huomauttaa, että tutkivassa kehittämisessä on huomioitava myös monia asioita liittyen ihmisten asemaan ja oikeuksiin sekä yhteiskunnan ja yhteisöjen toimintatapoihin, velvollisuuksiin ja vastuisiin. Ensisijaisen tärkeitä mietittäviä seikkoja ovat tutkimus- ja kehittämis-kohteen aiheen valinta, kehittämistehtävä, tietolähteet, aineistonkeruun menetelmät, seurannan toteutus, tiedon analysointi sekä luotettavuuden arviointi. Tässä kehittämishankkeessa aihe valikoitui sekä tekijän oman mielenkiinnon mukaan, että havaitun tarpeen mukaan (ikäihmisten eriarvoisuus ilmoittautumisissa). Tietolähteinä teoreettisessa viitekehyksessä pyrittiin käyttämään luotettavia, ajankohtaisia ja laadukkaita lähteitä monipuolisesti.

Hyvän tieteellisen käytännön toteutumiseksi tutkimuksessa ei saa käyttää vilppiä tai piittaamattomuutta hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Vilpillistä toimintaa on esimerkiksi tulosten vääristäminen tai esitettävien tulosten valikointi. Vääristämistä on myös oleellisten tulosten pois jättäminen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 8–9.) Tässä kehittämishankkeessa kyselyn tuloksia on käsitelty tavoitteiden mukaisesti. Tuloksissa on esitetty kaikki tavoitteiden saavuttamisen kannalta oleelliset tulokset. Mitään vastauksia ei ole jätetty lukematta. Tässä kehittämishankkeessa kyselyyn oli mahdollista vastata myös niillä, jotka eivät olleet kohderyhmään kuuluvia. Näiden vastausten osalta tuloksia on tarkasteltu suppeammin, mutta esimerkiksi kaikki avovastaukset on luettu ja niistä nousseet ehdotukset ja palautteet on välitetty eteenpäin Espoon työväenopistossa. Kohderyhmään kuuluvien vastausten osalta ei ole jätetty mitään oleellisia vastauksia pois. Toimenpide-ehdotuksia luodessa kaikki vastaukset on otettu huomioon.

Heikkilän ym. (2008, 45) mukaan kehittämistoiminnan aineiston keruussa on kiinnitettävä erityistä huomiota ihmisten oikeuksiin, mihin kuuluu muun muassa henkilön oikeus kieltäytyä tutkimuksesta. Tässä hankkeessa aineiston keruu pohjautui vapaaehtoisuuteen. Kyselylomakkeissa tuli ilmi mihin tarkoitukseen vastauksia käytetään ja miten niitä analysoidaan. Kyselylomakkeessa tai sen saatteessa ei viitattu tekijän opinnäytetyöhön, vaan pelkästään toiminnan kehittämiseen, johon kuitenkin opinnäytetyöllä pyrittiin. Kyselyssä tuotiin esille, ettei kenenkään yksittäisen henkilön vastauksia käytetä siten, että yksittäisen vastaajan henkilöllisyys olisi tunnistettavissa raportissa. Tässä hankkeen raportissa käytettiin asiakkaiden vastauksista suoria lainauksia, mutta Espoon työväenopiston asiakaspohja on niin laaja, että vastanneita on mahdotonta tunnistaa lainauksista.

Tutkimusetiikkaan sisältyy myös tutkimusaineistoa koskevia huomioita. Tutkimusaineisto tulee säilyttää niin, ettei ulkopuoliset pääse aineistoon käsiksi. Erityisen tärkeää tämä on, jos käsitellään arkaluontoisia asioita tai jos vastaajat voidaan tunnistaa aineiston perusteella. Tutkimusaineisto tulisi kuitenkin tarvittaessa olla lukijan saatavilla, esimerkiksi tutustuakseen tarkemmin suorina lainauksina käytettyyn aineistoon. (Vilkkä 2015, luku 2.) Tämän kehittämishankkeen aineisto on kerätty pääsääntöisesti sähköisellä kyselylomakkeella, josta saatu aineisto on Surveypal-sivustolla. Kyselyn vastauksia pääsee katsomaan vain ne, joilla on tunnukset sivustolle ja joille on annettu oikeudet kyselyn tarkasteluun. Kyselyä ei ole jaettu kenellekään, joten tuloksia pääsee tarkastelemaan vain kyselyn laatija itse. Tulokset on otettu myös excel-taulukolle, joka on kyselyn laatijalla sähköisessä muodossa. Taulukosta voi tarvittaessa tarkastella käytettyä sitaatteja tarkemmin. Kuten raportissa, myös Surveypal-sivustolla ja excel-taulukossa vastaukset ovat anonyymejä. Kyselyssä ei ole kysytty mitään niin tarkkoja esitietoja, että niiden perusteella voisi ketään yksittäistä vastaajaa tunnistaa.

Kehittämistoimintaan liittyvään tutkimukseen tarvitaan yleensä organisaation myöntämä lupa ja luvanhakukäytännöt vaihtelevat organisaatioittain (Heikkilä ym. 2008, 45). Tämän kehittämishankkeen alkaessa syksyllä

2016, Omnian toimintaohjeen mukaan tutkimusluvan myönsi toimialakohmainen päällikkö eli Espoon työväenopiston osalta rehtori. Tutkimuslupa uusittiin syksyllä 2017 aikataulumuutoksista johtuen. Koska kyselylomakkeen kysymykset liittyivät vain Espoon työväenopiston toimintaan, ei tutkimuslupia tarvittu erikseen yhteistyötahoilta. Asiakkailta ei kerätty tietoa liittyen yhteistyötahojen toimintaan.

6.3 Kehittämishankkeen arviointi

Laissa (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista, 4§) määritellään kunnan velvollisuudeksi tehdä yhteistyötä kunnassa toimivien julkisten tahojen, yritysten, järjestöjen ja yhteisöjen kanssa. Kunnan on järjestettävä itse sekä ohjattava ikääntyneitä sellaisten palveluiden piiriin, jotka edistävät hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Tuotettujen palveluiden ja viestintäkanavien tulee olla esteettömiä eli helposti saavutettavia ja helpokäyttöisiä kaikille käyttäjille (Forsberg, Intosalmi, Nordlund & Suhonen 2014, 12). Ikääntyneille on tärkeä tarjota mahdollisuuksia uusien teknologioiden opetteluun opastetusti ja vuorovaikutteisesti (Rantala 2009, 124), rauhallisesti edeten ja asioita kerraten (Laiho 2011, 157). Tämän kehittämishankkeen aikana järjestettiin ohjauspajoja Ilmonet.fi-palvelun käytön opastamiseksi, eli pyrittiin tukemaan ikäihmisten itsenäistä palvelun käyttöä. Ohjauspajoissa asiakkailla oli mahdollisuus kysyä heitä askarruttavia asioita ja saada tukea niihin haasteisiin, joita heillä oli palvelun käytössä. Ohjauspajat järjestettiin yhteistyökumppaneiden tiloissa eri puolilla Espoota, jotta palvelu olisi ollut mahdollisimman lähellä asiakkaita ja helposti saavutettavissa.

Asiakaspalvelun näkökulmasta tässä kehittämishankkeessa pyrittiin tukemaan asiakaspalvelutyötä antamalla asiakkaille ohjausta Ilmonet.fi-palvelun käyttöön. Myös kehittämis ehdotusten koonti tukee asiakaspalvelua, kun Ilmonet.fi-palvelun kehittämiseen saatiin ehdotuksia suoraan asiakailta. Ilmonet.fi-palvelun kehittämällä pyritään luomaan palvelu, joka vä-

hentää yhteydenottoja asiakaspalveluun. Tässä keskeistä on se, että asiakkaat osaavat ilmoittautua ja tarkistaa omia tietojaan suoraan Ilmonet.fi-palvelusta. Tällöin puhelinilmoittautumisten ja -tiedustelujen määrä vähenisi ja asiakaspalvelulle jäisi enemmän aikaa hoitaa muita asioita. Peppers (2016, 20–21) toteaaakin, että paras asiakaskokemus organisaatiosta syntyy silloin, kun asiakkaan ei tarvitse olla yhteydessä asiakaspalveluun saadakseen sen, mitä hän organisaatiolta haluaa. Asiakkaan kokemus palvelusta tulee siis olla niin helppo kuin mahdollista eli asiakkaan ei tarvitse nähdä vaivaa saavuttaakseen haluamansa.

Hankkeessa toteutetun kyselyn avulla oli tarkoitus selvittää ikäihmisten kokemuksia haasteita Ilmonet.fi-palveluun liittyen. Tähän kysymykseen saatiin hyvin vastauksia kyselyn avulla. Vastausten perusteella kyettiin nostamaan esiin ne seikat, jotka olivat Ilmonet.fi-palvelun käytön esteenä. Kyselyyn vastasi kuitenkin vain ne asiakkaat, joilla oli sähköposti käytössään, eli jotka muutoinkin käyttävät tietokonetta edes jonkin verran. Tästä johtuen vastaukset ja saadut tulokset eivät kuvasta niitä asiakkaita, joilla on heikommat tietotekniset valmiudet. Kysymykseen eri verkkopalveluiden käytöstä ja niiden helppokäyttöisyydestä vastaajat eivät vastanneet kuinka helppokäyttöisiksi olivat käyttämänsä verkkopalvelut kokeneet. Tältä osin kysely ei tuottanut alun perin toivottua kuvaa siitä, minkälaiset asiat edesauttavat ikäihmisten verkkopalveluiden käyttöä ja mitä haasteita heillä niiden käytössä on.

Toiseksi kyselyn vastausten perusteella oli tarkoitus koota toimenpide-ehdotukset Ilmonet.fi-palvelun kehittämiseksi. Myös toimenpide-ehdotuksia saatiin koottua hyvin. Tulosten tulkinta perustui aineistoon ja kaikki kootut toimenpide-ehdotukset nousivat suoraan vastauksista.

6.4 Jatkokehitysehdotukset

Koska tässä kehittämishankkeessa oli tarkoituksena koota toimenpide-ehdotukset Ilmonet.fi-palvelun kehittämiseen, ovat ne samalla myös jatkokehitysehdotuksia. Tähän hankkeeseen ei sisällynyt toimenpide-ehdotusten varsinainen toteuttaminen.

Jatkon kannalta olisi mielenkiintoista tehdä vastaava käyttäjätutkimus, kun uudistettu Ilmonet.fi-palvelu on otettu käyttöön. Tällöin voitaisiin verrata, onko käytettävyys helpottunut uudistusten myötä eli onko uudistusprojekti tältä osin onnistunut. Kuten Leikas (2008, 39–40.) toteaa, geronteknologian yksi tärkeimmistä teeseistä on ”kaikki käyttäjäryhmät huomioiva, esteetön suunnittelu”. Palveluita ei siis ole tarkoitus luoda ja kehittää vain ikääntyville sopiviksi, vaan sellaisiksi, että kaikki käyttäjäryhmät, yksilöllisistä kyvyistä, tarpeista ja ominaisuuksista riippumatta voivat niitä käyttää ja hyödyntää. Tässä kehittämishankkeessa tehtyä vastaavan tutkimuksen voisi tehdä eri käyttäjäsegmenteille, jolloin voitaisiin verrata, minkälaisia eroja käyttäjäryhmien välillä on ja mihin suuntaan palvelua tulisi kehittää muidenkin käyttäjäryhmien näkökulmasta.

LÄHTEET

ALLEA - All European Academies 2017. The European Code of Conduct for Research Integrity. Revised Edition. Berlin: ALLEA - All European Academies. [Viitattu 10.5.2018] Saatavissa: https://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/h2020/other/hi/h2020-ethics_code-of-conduct_en.pdf

Arjen tietoyhteiskunta. Toimintaohjelma 2008–2011; 2007. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. [Viitattu 24.3.2018] Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/77808>

Bouma, H., Fozard, J.L., Bouwhuis, D.G. & Taipale, V. 2007. Gerontechnology in perspective. *Gerontechnology*, 6(4), 190-216. [Viitattu 24.3.2018] Saatavissa: <http://www.gerontechnologyjournal.net/index.php/journal/article/view/gt.2007.06.04.003.00>

Bowles, C. & Box, J. 2011. Undercover user experience design. Learn how to do great UX work with tiny budget, no time, and limited support. Berkeley, CA: New Riders.

Council of the European Union 2007. Ageing well in the information society - Council conclusions. Council of the European Union 13891/07 (Presse 274), Provisional Version, Press Release, 2835th Council meeting, Transport, Telecommunications and Energy, Brussels, 29-30 November 2007, 03 December 2007. [Viitattu 17.9.2017]. Saatavissa: www.unic.pt/images/stories/publicacoes1/AWIS.pdf

Espoon kaupunki 2013. Valtuusto. Pöytäkirja 18.11.2013, Pykälä 156 [viitattu 4.12.2016]. Saatavissa http://espoo04.hosting.documenta.fi/cgi/DREQUEST.PHP?page=meeting_frames

Espoon kaupunki 2017. Väestöennusteet. Espoon väestöennuste 2017–2026 [viitattu 13.5.2017]. Saatavissa: http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta/Tilastot_ja_tutkimukset/Vaesto_ja_vaestonmuutokset/Vaestoennusteet

Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia 2016a. Medialle [viitattu 21.10.2016]. Saatavissa <https://www.omnia.fi/tietoa-omniasta/medialle>

Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia 2016b. Organisaatio [viitattu 21.10.2016]. Saatavissa <https://www.omnia.fi/tietoa-omniasta/organisaatio>

Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia 2017. Organisaatio [viitattu 3.2.2018]. Saatavissa: <https://www.omnia.fi/tietoa-omniasta/organisaatio>

Espoon työväenopisto 2016. Opinto-ohjelma, syksy 2016 [viitattu 21.10.2016]. Saatavissa https://www.omnia.fi/sites/default/files/tyovaen-opisto_opinto-ohjelma_syksy_2016_1.pdf

Forsberg, K., Intosalmi, H., Nordlund, M. & Suhonen, S. 2014. Ikätekniologiasanasto. KÄKÄTE-raportteja 3/2014. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry & Sanastokeskus TSK ry. [Viitattu 24.3.2018] Saatavissa: <http://www.ikateknologiakeskus.fi/julkaisut/raportit/>

Hanif, M., Hafeez, S. & Riaz, A. 2010. Factors Affecting Customer Satisfaction. International Research Journal of Finance and Economics. ISSN 1450-2887. Issue 60 (2010). 44–52. Eurojournals Publishing, Inc. [Viitattu 24.3.2018] Saatavissa: http://www.academia.edu/download/33756607/Factors_Affecting_Customer_Satisfaction.pdf

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Helsingin seudun aluesarjat tilastokanta ja Tilastokeskus 2017. Espoon väestö sukupuolen, iän ja äidinkielen (ruotsinkieliset) mukaan 1.1.[Viitattu 4.11.2017] Saatavissa: <http://www.aluesarjat.fi/>

Henkilötietolaki 22.4.1999/523. [Viitattu 28.2.2018] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 10. osin uud. laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huomisen kynnyksellä 2016: Kysely 55–84-vuotiaiden tulevaisuudennäkymistä [viitattu 1.10.2017]. Saatavissa: http://www.eetury.fi/eetun_tunnus/artikkelit/article-14832-53721-huomisen-kynnyksella-2016

Hyttinen, J. 2014. Mistä syntyy menestyvä asiakaspalvelu? [Viitattu 8.10.2017] Saatavissa: <https://www.asml.fi/blogi/mista-syntyy-menestyva-asiakaspalvelu/>

Ilmarinen, J. & Mertanen M. (toim.) 2009. Työtoveri toista sukupolvea. Helsinki: Työterveyslaitos.

Ilmarinen, J. 2005. Pitkää työuraa! Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa. Helsinki: Työterveyslaitos & Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 17.9.2017]. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72340/URN:NBN:fi-fe201504226126.pdf?sequence=1>

Ilmonet.fi 2018. Käsityö. [Viitattu 6.3.2018] Saatavissa: <https://ilmonet.fi/#fi/search/cgt=684>

Invalidiliitto 2017. Esteettömyys. [Viitattu 4.11.2017] Saatavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/tietoa/liikkumisen-tuen-palvelut/esteettomyys>

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: Amk-Kustannus Oy.

Katzan, H. 2008. Service Science: concepts, technology, management: a guide to service science for academicians and practitioners. New York: iUniverse.com.

Kemppainen, E 2008. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämässä. Helsinki: Stakes. [Viitattu 17.9.2017]. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/74978/R33-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>

Keskinen, T. & Lipiäinen, J. 2013. Asiakkaan matkassa. Tuotokeskeisyydestä symbioosistrategiaan. Helsinki: Talentum.

- Kiiski Kataja, E. 2016. Megatrendit. Tulevaisuus tapahtuu nyt [Viitattu 1.10.2017]. Helsinki: Sitra. Saatavissa: <https://www.sitra.fi/julkaisut/mega-trendit-2016/>
- Koiranen, Räsänen & Södergård 2016. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? Talous ja yhteiskunta 3/2016, 24–29. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos. [Viitattu 1.10.2017]. Saatavissa: <http://www.labour.fi/ty/tylehti/talous-yhteiskunta-32016/mita-digitalisaatio-on-tarκοittanut-kansalaisen-nakokulmasta/>
- Koivisto, M. & Miettinen, S. 2009. Designing services with innovative methods. University of Art and Design. Kuopio: Kuopio Academy of Design.
- Kortelainen, M. 2015. Asiakaskokemus ja palvelujohtaminen – kulttuurierot Fin vs. Swe. [Viitattu 8.10.2017] Saatavissa: <https://www.asml.fi/blogi/asiakaskokemus-palvelujohtaminen-suomi-ruotsi/>
- Laakso, S. & Kilpeläinen, P. 2015. Espoon kaupungin ja Helsingin seudun väestöprojektiot 2015-2050. Raportteja Espoosta 1/2015. Kaupunkitutkimus TA Oy. Espoo: Espoon kaupunki / Tietotuotanto. [Viitattu 4.11.2017] Saatavissa: [http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta/Tilastot_ja_tutkimukset/Vaesto_ja_vaestonmuutokset/Vaestoennusteet\(352\)](http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta/Tilastot_ja_tutkimukset/Vaesto_ja_vaestonmuutokset/Vaestoennusteet(352))
- Laiho, M. 2011. Tietokone ikäihmisen arjessa. Lisensiaatintutkimus. Helsinki: Helsingin yliopisto. [Viitattu 8.10.2017] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201111225841>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. [Viitattu 8.10.2017] Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Laki vapaasta sivistystyöstä 21.8.1998/632. [Viitattu 21.10.2016] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980632>
- Leikas, J. 2008. Ikääntyvät, teknologia ja etiikka. Näkökulmia ihmisen ja teknologian vuorovaikutustutkimukseen ja -suunnitteluun. VTT Working

Papers. VTT-WORK-110. VTT: VTT. [Viitattu 1.10.2017] Saatavissa: <http://www.vtt.fi/julkaisut>

Leikas, J. 2014. Ikätekniologia. Teoksessa Leikas, J. (toim.) Ikätekniologia. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Leinonen, A. 2007. Tuottava ikääntyminen: käsitteestä käyttömahdollisuuksiin. Yhteiskuntapolitiikka-YP 72 (2007): 3. 295–308. Helsinki: Stakes. [Viitattu 1.10.2017] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201209117357>

Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Helsinki: Yrityskirjat.

Liikenne- ja viestintäministeriö 2011. Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Toimenpideohjelma 2011–2015. Ohjelmia ja strategioita 1/2011. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. [Viitattu 11.5.2017] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-200-1>

Liikkanen, M. 2005. Yksilöllisiä valintoja, kulttuurien pysyvyyttä. Vapaa-ajan muutokset 1981-2002. Keskeisiä tuloksia. [Viitattu 1.10.2017] Saatavissa: www.tilastokeskus.fi/ajk/tapahtumia/2005-01-26_vapaa-aikatutkimus_liikkanen.pdf

Mikkola, T., Matinheikki-Kokko K. & Korkalainen, K. (toim.) 2015. Hyvinvointia ja energiatehokasta asumista ikäihmisten ehdoilla. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Taito-työelämäkirjat 9 • 2015. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. [Viitattu 24.3.2018] Saatavissa: <http://www.metropolia.fi/tutkimus-kehittaminen-ja-innovaatiot/julkaisut/>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Peppers, D. 2016. Customer experience: what, how and why now. Pennsauken, New Jersey: BookBaby.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOYpro.

Rantala, O. 2009. Kun ikä ei ole oppimisen este. Teoksessa Suominen-Romberg, T. & Tanskanen, I. 2009, 109–125. Esteettömästi saavutettavissa. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy–Juvenes Print. [Viitattu 8.10.2017] Saatavissa: julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522160843.pdf

Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Ratkaisujen Suomi 2015. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Helsinki: Edita Prima. [Viitattu 1.10.2017] Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/sipilan-hallitus/hallitusohjelma>

Räty, L., Huovinen, S., Haatainen, T. 2015. Information to support well-being and service renewal. ehealth and esocial strategy 2020. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 1.10.2017]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3575-4>

Roupa, Z., Nikas, M., Gerasimou, E., Zafeiri, V., Giasyrani, L., Kazitori, E., Sotiropoulou, P. 2010. The use of technology by the elderly. Health science journal @ Volume 4, issue 2 (2010), 118–126. [Viitattu 24.3.2018] Saatavissa: <https://www.semanticscholar.org/paper/The-use-of-technology-by-the-elderly-Roupa-%CE%9Dikas/2d9ae9b82c9aa9467ff32791fe87ffcef949a146>

Sankari, A. 2004. Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa: kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila. Licensiaattitutkimus. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy. [Viitattu 8.10.2017] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:952-5478-24-6>

Selin, E. & Selin, J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan. Turku: SelinSelin®.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 4.11.2017] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504225987>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 4.11.2017]. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3415-3>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 24.3.2018]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3960-8>

THL (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) 2016. Sähköisten palveluiden esteettömyys [Viitattu 21.10.2016]. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sahkoisten-palveluiden-esteettomyys>

Tieke 2016. Tutkimus senioreiden tietoteknologiasta: Verkkopalvelut eivät tavoita, usko oppimiseen vahva. Tieke [viitattu 21.10.2016]. Saatavissa: <http://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=32210958>

Tilastokeskus 2015. Palvelut ovat merkittävä osa kotitalouksien kulutusta. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu 13.5.2017]. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2014/art_2014-12-08_008.html?s=0#3

Tilastokeskus 2017. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Liitetaulukko 19. Internetin käyttötarkoitusten yleisyys 2017, %-osuus väestöstä. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 28.2.2018]. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tau_019_fi.html

Tillman, M. (suom.) 2006. Huippupalvelua asiakkaille. Alkuteos: Delivering knock your socks off service: Englanti. Helsinki: Rastor.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 10.5.2018]. Saatavissa: <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vaarama, M., Luoma, M-L., Siljander, E. & Meriläinen, S. 2010. 80 vuotta täyttäneiden koettu elämänlaatu. Teoksessa Vaarama, M., Moisio, P., & Karvonen, S. (toim.) 2010. Suomalaisten hyvinvointi 2010, 150–166. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Viitattu 17.9.2017] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085398>

Valli, R 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valtari, M. 2006. SPSS-PERUSTEET. SPSS:n versio 14. Helsinki: Valtio-tieteellisen tiedekunnan TVT. [Viitattu 28.4.2018] Saatavissa: <http://www.helsinki.fi/~komulain/Tilastokirjat/04.%20Valtari-Spss-opas.pdf>

Valtiovarainministeriö 2017. Saavutettavuusdirektiivi. [Viitattu 1.10.2017] Saatavissa: <http://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

Väyrynen, E. 2003. Väestön ikääntyminen – haaste ja mahdollisuus teknologian ennakkoinnille ja innovaatioille – VIHMA. Kauppa- ja teollisuusministeriön tutkimuksia ja raportteja, 1236-2352, 17/2003. Teknologiasasto. Helsinki: Edita Publishing Oy. [Viitattu 4.11.2017] Saatavissa: [http://ktm.elinar.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/0/14beba69de2ff20dc2256df00035c54f/\\$FILE/tura17teo.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/0/14beba69de2ff20dc2256df00035c54f/$FILE/tura17teo.pdf)

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Viirkorpi, P. 2015. Ikätekniikan hyvät käytännöt. KÄKÄTE-raportteja 7/2015. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto & Vanhustyön keskusliitto. [Viitattu 24.3.2018] Saatavissa: <http://www.ikateknologiakeskus.fi/julkaisut/raportit/>

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. [Verkkokirja] Jyväskylä: PS-kustannus. [Viitattu 10.5.2018]. Saatavissa: <http://www.elibs.fi/ewelib/login/?lib=10091&isbn=9789524517560>

Wellbe 2015. Asiakaspalvelun perusteet. [Viitattu 21.10.2016]. Saatavissa <http://www.wellbe.fi/avainsana/asiakaspalvelun-perusteet/>

Wessman, J., Erhola, K., Meriläinen-Porras, S., Pieper, R. ja Luoma, M-L. 2013. Ikääntynyt ja teknologia – Kokemuksia teknologian käytöstä. [Viitattu 11.3.2018] Saatavissa: <http://www.valli.fi/materiaalit/raportit/>

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. [Viitattu 4.11.2017] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

LIITTEET

LIITE 1: Kyselylomake (Surveypal-työkalulla, tähdellä* merkityt pakollisia)

Tervetuloa kehittämään toimintaamme!

Tämän kyselyn avulla on tarkoitus selvittää Ilmonet.fi –palvelun käytettävyyttä ja edistää erityisesti ikäihmisten osallistumista työväenopiston toimintaan. Tämän kyselyn vastauksia käytetään Espoon työväenopiston ilmoittautumisjärjestelmän ja -käytänteiden kehittämiseen. Vastaamalla pääset vaikuttamaan toimintaamme. Kaikki vastaukset ovat meille tärkeitä ja toivommeikin että autat meitä kehittämään asiakasystävällistä ilmonet.fi-palvelua. Vastauksia käsitellään siten että yksittäisen vastaajan tiedot eivät erotu vastauksista. Vastaamiseen menee muutama minuutti. Kiitos vastauksistasi!

Ikä (pudotusvalikko)*

Alle 60	60-63	64-67	68-71
72-79	80-89	90-99	Yli 99

Sukupuoli*

Nainen	Mies
--------	------

Valitse sopivin vaihtoehto*

Olen tällä hetkellä Espoon työväenopiston kurssilla (tai ilmoittautuneena kurssille)

En ole tällä hetkellä Espoon työväenopiston kurssilla

En ole koskaan ollut Espoon työväenopiston kurssilla

Valitse sopivin vaihtoehto*

Olen tällä hetkellä työelämässä

En ole tällä hetkellä työelämästä, mutta olen ollut viimeisen viiden vuoden sisällä

En ole tällä hetkellä työelämässä, viimeksi olin yli viisi vuotta sitten

En ole ollut työelämässä

Käytän / käytin tietotekniikkaa työssäni*

Päivittäin

Viikoittain

Harvemmin

En lainkaan

Käytän tietotekniikkaa vapaa-ajallani*

Päivittäin

Viikoittain

Harvemmin

En lainkaan

Mitä seuraavista laitteista olet käyttänyt viimeisen kuukauden aikana vapaa-ajallasi?*

Pöytätietokone
Kannettava tietokone
Tabletti
Älypuhelin
En mitään

Mitä seuraavista laitteista olet käyttänyt viimeisen viikon aikana vapaa-ajallasi?*

Pöytätietokone
Kannettava tietokone
Tabletti
Älypuhelin
En mitään

Mitä seuraavista internetissä toimivista palveluista olet käyttänyt viimeisen puolen vuoden aikana ja kuinka helppokäyttöisiksi ne olet kokenut?*

	Vaikea	Melko vaikea	Ei vaikea eikä helppo	Melko helppo	Helppo	En ole käyttänyt
1. Ilmonet.fi						
2. Pankkipalvelut						
3. Verkkokauppa						
4. Matkatoimisto tai matkalipunmyynti						
5. Harrastustoiminta						
6. Sähköposti						
7. Sosiaalinen media						
8. Muu, mikä						

Kerro halutessasi esimerkeillä mitä internetissä toimivia palveluita olet käyttänyt. Voit myös perustella, miksi käytät juuri näitä (esim. helppokäyttöisyys, luotettavuus, tarve). (avoin kenttä jokaisessa kohdassa).

1. Pankkipalvelut (esim. Nordea, Aktia)
2. Verkkokauppa (esim. Ellos, Boozt.com)
3. Matkatoimisto tai matkalipunmyynti (esim. Viking Line, VR)
4. Harrastustoiminta (esim. Espoon liikuntapalveluiden kurssi-ilmoittautuminen, Elixia)
5. Sähköposti (esim. gmail, hotmail)
6. Sosiaalinen media (esim. Facebook, Twitter)
7. Muu, mikä?

Jos olet käyttänyt Ilmonet.fi –palvelua, arvioi sen helppokäyttöisyyttä.

	Vaikea	Melko vaikea	Ei vaikea eikä helppo	Melko helppo	Helppo	En ole käyttänyt
Tunnuksen luonti / rekisteröinti						
Kirjautuminen palveluun						
Omien tietojen päivittäminen						
Omien kurssien selailu, (kurssihistoria / tämänhetkiset kurssini)						
Kurssitarjonnan selailu						
Kurssitarjonnan rajaaminen						
Oikean kurssin löytäminen						
Ilmoittautuminen kurssille						
Ilmoittautumisen peruminen						

Yleinen palaute Ilmonetista: (1=huono, 5=erittäin hyvä)

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa / en ole käyttänyt
Sivuston löydettävyys						
Käytettävyys						
Tietojen ajantasaisuus						
Ulkoasu						
Tekninen toimivuus						
Luotettavuus						

Miten kehittäisit Ilmonet-palvelua? (avoin kenttä)

Ruusut ja risut / Vapaa palaute Ilmonetista (avoin kenttä)
